GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

_____**Tesorería Nacional**_____

FECHA:

_____28/06//2024_____

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assestment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF ***"Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública"*** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.

2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

   En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado…" en los criterios facilitadores, "No se ha medido…" en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

Documento Externo
SGC-MAP

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Tesorería Nacional (TN) es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientado al cumplimiento de las atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. Los líderes de la Tesorería Nacional (TN) han formulado y desarrollado un marco institucional (misión, visión y valores) con la participación activa de empleados y grupos de interés, asegurando su alineación con las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización y las reformas del sector público. Como resultado se tiene el Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025 alineado a la END, ODS, el Plan Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024), el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda (MH) y PNPSP. El PEI 2022-2025 fue aprobado el 28 de junio del año 2022 y se encuentra disponible para consulta en el portal web institucional. **Se evidencia**: 1.1.1.1 Invitaciones a participantes externos al taller del PEI. 1.1.1.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (14-15).	

	1.1.1.3 Política de Planificación Institucional. Página (8)	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La TN, tras definir su misión y visión, consensuó con sus colaboradores los valores que conforman su marco ético: Compromiso, Integridad, Transparencia y Excelencia. Estos valores están alineados con los principios constitucionales y la Ley No. 247-12 de Administración Pública. **Se evidencia:** 1.1.2.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (14-15) 1.1.2.2 Socialización del Marco Estratégico Institucional: Misión, visión (pág. 01). 1.1.2.3 Socialización de valores Institucional (pág. 02).	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la TN están alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024), el Plan Estratégico del Ministerio de Hacienda (MH) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). **Se evidencia:** 1.1.3.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. pág. 6, párrafo 3.	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	La TN garantiza la comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los colaboradores y grupos de interés externos. Esto se realiza mediante Newsletter, murales, sesiones de socialización. **Se evidencia**: 1.1.4.1 Newsletter Informativo y murales digitales de la TN.	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).	La Institución asegura su efectivo funcionamiento, desarrollando lo establecido dentro de su política de planificación estratégica, revisando el marco estratégico cada cuatro años, monitoreando la metodología de valoración y administración de riesgos; así como el cumplimiento de nuestra Política de Ciberseguridad. **Evidencia:** 1.1.5.1 Política de Planificación Institucional. Páginas (8-18) 1.1.5.2 Metodología de VAR TN. Páginas (5-12, 25-29) 1.1.5.3 Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad-política de tecnología. Páginas (57-67	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	La Tesorería Nacional en cumplimiento con las disposiciones de la Dirección General de Ética e Integridad Institucional (DIGEIG) ha migrado, desde su Comisión de Integridad, a conformar su Comité de Integridad Institucional, desarrollado un sistema de gestión para la prevención de comportamientos no éticos y la corrupción. Este Comité realiza charlas de socialización para el seguimiento del código de ética e Integridad y se	A pesar de tener definida la Comisión de Integridad, no se evidencia el manejo, ni el impacto de los dilemas éticos en la organización

Documento Externo
SGC-MAP

	tiene un correo electrónico específico para las consultas éticas. **Se evidencia:** 1.1.6.1 Socialización del Código de Integridad Institucional 1.1.6.2 Código de Integridad Institucional de la Tesorería Nacional 1.1.6.3 Sensibilización del Código de Integridad Institucional TN para el correcto proceder institucional	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La Tesorería Nacional ha mejorado su política de Recursos Humanos y ha incluido en sus planes de capacitación anual, las capacitaciones en liderazgo para lideres/directivo y empleados. A fin de reforzar la confianza mutua, la lealtad, el respeto entre los líderes y supervisados. La TN ha incluido en sus planes de capacitación anual, las capacitaciones en liderazgo para lideres/directivo y empleados. **Se evidencia:** 1.1.7.1 Política de Recursos Humanos. Paginas (13-15, 22, 32-33) 1.1.7.2 Plan de Capacitación 2023 1.1.7.3 Procedimiento de Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales.	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.	La Tesorería Nacional ha definido una estructura de gestión adecuada (niveles, funciones y responsabilidades), que contribuye el cumplimiento de sus metas y objetivos. Las actualizaciones de las diferentes actualizaciones que se realizan en las estructuras, funciones y otras documentaciones relacionadas, son realizadas mediante Newsletter y pizarra de informativas colgadas en los pasillos de la institución, con la finalidad de que esta información llegue a cada uno de los colaboradores de la Tesorería Nacional. **Se evidencia:** 1.2.1.1 Informe de Estructura Organizativa 1.2.1.2 Manual de Organización y Funciones 1.2.1.3 Resolución de actualización de estructura organizativa	
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.	La Tesorería Nacional, utiliza la medición del Plan estratégico y del plan operativo mediante indicadores que impactan a objetivos y resultados específicos a alcanzar por la institución. Los procesos y procedimientos asociados a estas iniciativas y los productos se encuentran alineados para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la TN, y sus colaboradores. Se mide el cumplimiento individual con los acuerdos de desempeños alineados al POA y cumplen con los indicadores de cumplimiento del Sistema de medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). **Se evidencia:** 1.2.2.1 Evidencia de la medición del PEI.	

Documento Externo
SGC-MAP

	1.2.2.2 Puntuación indicadores del SMMGP al 31.12.2023 1.2.2.3 Acuerdo de desempeño TN	
3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).	El Plan Estratégico Institucional 2022-2025, establece las directrices para lograr la transformación y modernización de TN con los más altos niveles de transparencia enmarcada en las mejores prácticas de tesorerías gubernamentales. Introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento institucional alineado con el correcto ejercicio de su rectoría del Sistema de Tesorería, dirigidas y alineadas la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024). En este PEI todas las áreas involucradas, y sus grupos de interés externos. También se encuentra en el PEI en Análisis FODA realizado para mejorar la gestión en general y el rendimiento de la institución **Se evidencia**: 1.2.3.1 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Página (18) 1.2.3.2 Correo de convocatoria actores externos.	
4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los	La TN incorporó en el seguimiento y monitoreo permanente a su Planificación Estratégica y Operativa, mediante la inclusión de:	

Documento Externo
SGC-MAP

logros estratégicos y operativos de la organización.	• La Política de Gestión Documental, la cual gestiona el sistema de información y la vigencia de los documentos mediante la plataforma ALFRESCO. • La metodología VAR, que identifica, controla y gestiona los riesgos. **Se evidencia:** 1.2.4.1 Plataforma ALFRESCO 1.2.4.2 Política de Gestión de Control Documental 1.2.4.3 Metodología VAR	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	La institución aplica Sistemas de Gestión de Calidad Total para la mejora continua. Utiliza el Marco Común de Evaluación (CAF) como modelo de excelencia. A partir del autodiagnóstico anual, se determinan planes de acción que son incorporados a la gestión regular de la organización, a fin de incorporar nuevas prácticas que procuren incrementar los niveles de productividad. A la vez, con la implementación de la Política de Auditoría Interna, se evalúa que se cumplan los criterios internos de calidad establecidos. La Tesorería Nacional se encuentra inmersa en el proceso de Capacitación y Certificación para las Normas ISO 900, 37301, 37001, 14001 y 50001. **Se evidencia:** 1.2.5.1 Autodiagnóstico CAF Junio 2023 1.2.5.2 Política de Auditoría Interna. Pagina (11-12) 1.2.5.3 Listado de participantes de capacitaciones ISO	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda	Para hacer más eficiente a esta Tesorería Nacional, se le da cumplimiento a la Política de	

la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Comunicaciones, la cual abarca los aspectos comunicacionales alineando la estrategia de la TN y con el MOF se designan las acciones comunicacionales que son responsabilidad del área. Con el nuevo PEI 2022-2025, se fortaleció y adecuó la estructura organizacional del área para lograr alcanzar todos los grupos de interés, incluyendo la formalización de la comunicación vía redes sociales. **Se evidencia:** 1.2.6.1 Informe de TN en los medios. 1.2.6.2 Política de Comunicaciones. Paginas (9-26)	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	La Tesorería Nacional crea las condiciones para una adecuada gestión de procesos y proyectos. Los mismos se encuentran enmarcados en la Planificación Estratégica PEI 2022-2025, con el equipo responsable e involucrados. Para los proyectos se tiene definido su alcance, actividades, evidencias de seguimiento y los fondos que necesitan. Para los procesos su seguimiento y mejora se realizan desde el macroprocesos y procesos de cada área, así como su seguimiento por parte del equipo de Planificación y Desarrollo. **Se evidencia:** 1.2.7.1 Programa para el Fortalecimiento de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF) 1.2.7.2 Correo de revisión de procesos, procedimientos	
8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Debido a que la comunicación es un factor crítico para el éxito y el avance sostenido de la institución, la TN ha creado las condiciones para que exista un proceso fluido de la misma, tanto interna y	

Documento Externo
SGC-MAP

	externamente; mediante el cumplimiento a su Política de Comunicaciones. A nivel interno se asegura mediante Newsletter y mural de comunicaciones. A nivel externo mediante las redes sociales institucionales, las notas de prensa y comunicaciones. **Se evidencia:** 1.2.8.1 Política de comunicación Institucional. Paginas (9-26) 1.2.8.2 Mural Digital Institucional. 1.2.8.3 POA de la división de comunicaciones.	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Los líderes de la Tesorería Nacional están comprometidos con la mejora continua y la innovación. Se realizan capacitaciones al personal según el Plan Anual de capacitaciones y las necesidades detectadas en la evaluación del desempeño. Se han mejorado ya actualizados los procesos internos de la institución. **Se evidencia:** 1.2.9.1 Informe del CAPTAC. 1.2.9.2 Nivel de avance de la documentación	
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Tesorería Nacional comunica las iniciativas de cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes. Todo cambio es comunicado a los servidores mediante Newsletter y mural de comunicaciones. **Se evidencia:**	

	1.2.10.1 Socialización de actualización políticas 1.2.10.2 Newsletter informativo de cambios en el parqueo	

Subcriterio1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Los líderes de la Tesorería Nacional predican con su ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y los valores establecidos. Se creó el comité de Responsabilidad social corporativa que ha realizado campañas de aporte de los colaboradores. **Se evidencia:** 1.3.1.1 Informe Encuesta de Clima 1.3.1.2 Fotos de reforestación 1.3.1.2 Fotos de reciclaje.	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	La TN promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre sus líderes y colaboradores. Desde la máxima autoridad se expone un estilo de liderazgo transformacional. Con el apoyo al Comité de Integridad Institucional, se contrarresta cualquier tipo de discriminación fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. **Se evidencia:** 1.3.2.1 Procedimiento de medición del Nivel de Servicio a través del buzón de Sugerencias y Denuncias	

	1.3.2.2 Correo del Comité de Integridad Institucional	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Los servidores son consultados e informados sobre los asuntos claves relacionados con la Tesorería Nacional. También son consultados en proyectos importantes, participando de las jornadas de socialización. Los asuntos claves relacionados con la TN es comunicado a los servidores mediante Newsletter y mural de comunicaciones. **Se evidencia:** 1.3.3.1 Newsletter informativo 1.3.3.2 Reuniones de equipo ISO	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Los líderes apoyan a los colaboradores de la organización de las tareas, a través de los planes operativos anuales, a su vez se traducen en acuerdo de desempeño y los mismo son monitoreados cada 4 meses ofreciendo retroalimentación permanente en cada área. El monitoreo efectivo y periódico de las tareas a través de los acuerdos del desempeño del personal desempeño. **Se evidencia:** 1.3.4.1 Acuerdos de Desempeño 1.3.4.2 Política de RRHH. Paginas (11-15)	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La máxima autoridad a través de un liderazgo participativo motiva y potencializa a sus colaboradores a través de la delegación de	

	autoridad y responsabilidades en actividades gerenciales. En la Tesorería Nacional existe una cultura de confianza y delegación. En atención a la necesidad organizacional, el alineamiento funcional y las responsabilidades del equipo, los directores y encargados de departamento delegan la representación de su unidad funcional en sus colaboradores. **Se evidencia:** 1.3.5.1 Política de Recursos Humanos. Página 22 1.3.5.2 Procedimiento Administración de Suplencias en Puestos Directivos por Ausencias Temporales	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	La TN promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a ampliar sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos. Se incentiva que los colaboradores participen en seminarios internacionales, interinstitucionales y de buenas prácticas internacionales. **Se evidencia:** 1.3.6.1 Plan Anual de Capacitación 2023	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La TN reconoce y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo y anima a los empleados a ampliar sus competencias. **Se evidencia:** 1.3.7.1 Política de Reconocimiento	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	La identificación y el tratamiento de los grupos de interés, es un punto clave para el cumplimiento de las estrategias organizacionales. Por eso durante el proceso de planeamiento estratégico, se dedicó una sesión a la caracterización de estos grupos, considerando sus expectativas presentes y futuras sobre: qué ven, qué piensan, qué hacen, cómo interactúan y qué resultados esperan de la TN. Estas reuniones se realizaron tanto en el momento de definir nuestro PEI, como anterior a su aprobación. Semestralmente, al realizar el monitoreo del PEI, se ajusta cualquier cambio en las metas. Adicional, tan pronto surge una necesidad de externa o interna, las áreas solicitan revisar su PEI, estos posibles cambios se socializan y si todos están de acuerdo, se procede con la modificación. periodicidad **Se evidencia:** -1.4.1.1 Participación de actores en el Plan Estratégico Institucional -1.4.1.2Correos de socialización -1.4.1.3 Fotos de reuniones grupos de interés externo	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	La Tesorería Nacional desarrolla y mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas desde el MINPRE y Ministerio de Hacienda, CGR y DIGEPRES. Como parte de su función como Órgano Rector del Sistema de Tesorería. La TN junto a la Dirección General de Crédito Público, la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y la Dirección General de Presupuesto, conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Por ley se han definido sus funciones en la administración del proceso de ejecución del gasto. En conocimiento de ello y manteniendo un liderazgo activo en el sector, la institución forma parte del comité técnico del SIAFE y liderea el Comité de Interinstitucional de Caja. **Se evidencia:** -1.4.2.1 Minutas de reuniones del comité de Caja. -1.4.2.2 Participación en reuniones con la DIGEPRES, DIGECOG.	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	La TN participa activamente en el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Hacienda de la política fiscal en el cual se plasma una serie de acciones, relacionadas con el quehacer de la institución. En la elaboración de su planificación estratégico, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024).	

Documento Externo
SGC-MAP

	Su objetivo fundamental, es facilitar la articulación y direccionalidad del propósito institucional alineado con el correcto ejercicio de su rectoría del Sistema de Tesorería, permitiendo así que las iniciativas definidas estén dirigidas y alineadas a la visión institucional. **Se evidencia:** 1.4.3.1 Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES) 1.4.3.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (5-7).	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	La TN ha plasmado en su PEI las estrategias primarias para fortalecer el trayecto de excelencia y mejora continua en el Sector Público. Ha alineado su quehacer institucional y del Órgano Rector, para desarrollar los objetivos estratégicos y coadyuvar en la visión del país definida en la Ley No. 01-12 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) y en el Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES 2021-2024). **Se evidencia:** 1.4.4.1 Plan Estratégico Sectorial de la Política Fiscal (PES) 1.4.4.2 Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2025. Páginas (5-7)	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	La institución involucra a los políticos y otros grupos de interés en el sistema de gestión, es a través de la participación de TN en el Comité Técnico del SIAFE, la Mesa de Control de la	

Documento Externo
SGC-MAP

	Administración Pública y el Comité Interinstitucional de Caja. **Se evidencia:** 1.4.5.1 Participación de TN en Comité Técnico del SIAFE. 1.4.5.2 Participación de TN en Mesa de Control.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	La institución participa de las actividades organizadas por las Asociaciones Profesionales. De conformidad con la Ley No. 41-08 y el Reglamento 529-09 de Relaciones Laborales, se ha conformado la Asociación de Servidores Públicos, quienes fueron elegidos libremente en Asamblea. Las autoridades manifiestan su apertura permanente al diálogo, con el fin de que las disposiciones tecno-jurídicas sean aplicadas a todos los niveles de la institución. **Se evidencia:** 1.4.6.1 Asociación de Servidores Públicos	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	La TN proyecta una buena imagen a través de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización para los ciudadanos y sus grupos de interés. Mediante su Política de Comunicación, mantiene una fluida comunicación centrado en las necesidades de los grupos de interés. **Se evidencia:** 1.4.7.1 Redes sociales institucionales 1.4.7.2 POA División de Comunicaciones 2023	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.
Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	Análisis del entorno: La Tesorería Nacional enfocada en la gestión eficiente en materia de estrategia y planificación de los recursos financieros del gobierno para garantizar el alcance de los objetivos, realizó el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), como resultado final fueron actualizados los lineamientos y objetivos del plan estratégico. Digitalización: Mediante la adopción de la digitalización de la documentación la institución ha implementado la automatización de las correspondencias internas y externas, favoreciendo la disminución en el consumo de papel, ahorro de toners, entre otros, de esta forma contribuye a mejorar las condiciones ambientales y mitigar los daños que pueden resultar por el uso innecesario de materiales gastables. Cambio climático: Es importante monitorear y anticipar como el cambio climático, las crisis económicas y los conflictos pueden estos afectar los suministro y costos, por medio de un análisis del entorno externo teniendo en cuenta los factores que puedan identificar las oportunidades y amenazas para establecer de forma objetiva las estrategias y planes para el desarrollo institucional.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Durante su planificación estratégica, la TN identificó las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante un análisis de prioridades, definiendo los factores claves de éxito, así como los procesos y áreas que resultan claves para el desarrollo institucional. Adicional, se efectuó un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), que posee o confronta la institución, con relación a los planteamientos del plan ya elaborado. Los lineamientos y objetivos fueron actualizados acorde a las informaciones nuevas arrojadas por el FODA y han sido plasmados en el plan estratégico. que posee o confronta la institución, con relación a los planteamientos del plan ya elaborado. Los lineamientos y objetivos fueron actualizados acorde a las informaciones nuevas arrojadas por el FODA y han sido plasmados en el plan estratégico. Se evidencia: 2.1.1.1 Plan Estratégico Institucional Pág.18-19 2.1.1.2 Análisis FODA.	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	En el proceso de planificación estratégica se realizó un levantamiento, como resultado elaboramos una matriz de partes interesadas clasificada por grupos de interés, internos y externos con la finalidad de asegurar que la institución esté a la altura de sus necesidades y que pueda responder de manera efectiva a sus expectativas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Durante el proceso de planificación estratégica, la TN identificó a sus grupos de interés, realizando un análisis de expectativas a ser considerados en la definición e implementación de estrategias institucionales, creando una propuesta de valor por grupo de interés para satisfacer sus expectativas, en el Plan Estratégico. Se evidencia: 2.1.2.1 Matriz de partes interesadas. 2.1.2.2 Comunicación de socialización PEI.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La TN ha realizado análisis de estrategias que inciden en la planificación, necesidad e iniciativas de fortalecer y modernizar el marco legal de la institución, para los nuevos y mejorados procesos y proyectos que forman parte de las funciones, como Órgano rector del sistema de tesorería. En cumplimiento con la Política de Planificación y de los procedimientos definidos se realiza modernización tecnológica para eficientizar la transparencia de los servicios y rendición de Cuentas. Optimización de recursos incluye la reducción de gastos innecesarios y el monitoreo medición y/o evaluación para obtener los logros de la TN. Se ha realizado una propuesta de marco legal-normativo acorde a la Política de Gobierno, el PPNSP, la END, los ODS y el Plan Estratégico Sectorial del Sector Hacendario. Se evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.1.3.1 PEI pagina 8-10 2.1.3.2 Propuesta de marco legal-normativo. 2.1.3.3 Socializaciones de propuesta de marco legal-normativo	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	La TN analizó el desempeño interno de capacidades enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Como riesgo interno y externo para evaluar el desempeño interno de las eficiencias de la institución. Se tiene una matriz FODA actualizada en el 2024. Acerca de la gestión de riesgos, la TN elaboró una matriz de riesgo y oportunidades, la cual fue actualizada en el 2024, alineada a los ejes estratégicos donde se identificaron y clasificaron los riesgos de acuerdo con su nivel y probabilidad de impacto en la cual desarrollamos estrategias para mitigan, asumir, prevenir, evitar o compartir el riesgo que puede afectar la institución. Se evidencia: 2.1.4.1 FODA 2024 2.1.4.2 Metodología VAR 2.1.4.3 Política de Planificación Institucional.	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	La TN en su misión, visión, valores y objetivos estratégicos a largo y mediano plazo constan en su Plan Estratégico operativo anual, alineado en el quehacer institucional y como Órgano Rector, Su visión dice ser un referente en la gestión de caja activa, con las mejores prácticas internacionales, acompañada con la misión de administrar los fondos públicos, mediante la regulación y supervisión del sistema de tesorería y un personal comprometido con estos valores: transparencia, integridad compromiso para cumplir con sus obligaciones del tesoro nuestra razón de ser. Las estrategias y planes en el marco estratégico son realizados con el apoyo e involucramiento de todos los grupos de interés, dando prioridad a sus expectativas y necesidades Se evidencia: 2.2.1.1 Sección Ejes, Directrices y Objetivos en Plan Estratégico Institucional. Página 16-17.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	En el desarrollo de las estrategias y planificación es fundamental los lineamiento, de actualización y seguimiento de la partes interesadas, que se realiza actualización anualmente, prioridades que implican en encuestas, entrevistas, reuniones de consulta y otros datos disponible para participar en formación de grupos de trabajos, priorizando expectativas en función de impacto de relevancia en la institución, de manera significativa en la formulación, retroalimentación a la eficacia de la estrategia de la planificación con sus expectativas y necesidades Se evidencia: 2.2.2.1 FODA. 2.2.2.2 Comunicación de socialización del PEI.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2.2.2.3 Correo de convocatoria PEI	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La Tesorería Nacional considera el impacto medioambiental en el diseño de sus estrategias incorporando en sus planes operativos, la ejecución de una política de responsabilidad social, que está articulada con los órganos responsables del cuidado del medio ambiente en la República Dominicana. Los aspectos de sostenibilidad establecen implementar programas de apoyo con metas claras y medibles para su uso eficiente. La responsabilidad social y diversidad de género en las estrategias y planes de una organización requiere una integración efectiva, la composición de la fuerza para identificar las áreas en el POA implementando un programa medioambiental. Al aplicar las estrategias no solo mejora su impacto ambiental y social aumenta la lealtad de los beneficiarios y colaboradores asegura un crecimiento sostenible. Se aplicó la herramienta INDICARSE y se está ejecutando Evidencia: 2.2.3.1 Política de Gestión Medioambiental. Pag.6-7 2.2.3.2 Plan de Responsabilidad Social. 2.2.3.3 Recicla para una vida mejor.	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	La Tesorería Nacional cuenta con la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan es desarrollar y actualizar la estrategia, se realiza un proceso de análisis de capacidad institucional en conjunto con la dirección Administrativa y Financiera y el Departamento de	

Documento Externo
SGC-MAP

	Planificación y desarrollo. Trabajando de manera coordinada para evaluar la capacidad de infraestructura física y tecnológica, de recursos humanos y financiera, con el objetivo de alcanzar las metas estratégicas del periodo. Para ello, se realiza el plan anual de compras mediante un requerimiento a las unidades organizacionales de sus necesidades para las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo. Finalmente, en función del techo de presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras. Gestión de Donaciones: Desarrolla estrategia para la captación de donaciones, que incluya identificación de potenciales, creación de propuesta de valor y desarrollo con los donantes, una gestión transparente con informes regulares sobre el uso de los fondos y logros obtenidos. Se evidencia: 2.2.4.1 Informe de Presupuesto Físico Financiero. 2.2.4.2 Plan anual de compras.	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	L a TN en el marco de su Planificación Estratégica efectiva y en cumplimiento con la Política de Planificación y Desarrollo Institucional, definió las prioridades en el marco de su proceso estratégico, identificando los ejes y objetivos estratégicos, los cuales deben ser priorizados para la asignación de recursos (humanos y financieros) e	

Documento Externo
SGC-MAP

	intervención organizacional. Todo esto, y para poder cumplir con la metas y objetivos estratégicos alineados con la misión y visión de la institución priorizan en función de su impacto plasmados, en la estructura organizacional. Marco Temporal. Define la estrategia para que pueda ser a corto, mediano y largo plazo estableciendo hitos y metas para el monitoreo y realizar ajustes en cada objetivo estratégico especificando las fechas de inicio y de finalización. Estructura Organizativa Adecuados Es la alineación con la estrategia de cada proyecto que tengan el mayor impacto en los logros de los objetivos, alcance y criterios de éxito para cada proyecto especificando las fases como se encuentre, establece un presupuesto con asignación de recursos, incluidos personal, tecnología y financiamiento. Se evidencia: 2.3.1.1 Plan Estratégico Institucional. Pag 16-18 2.3.1.2 Informe proyectos	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	La TN en cumplimiento de su política de planificación institucional, desplego desde su PEI los productos estratégicos, para desarrollar planes y actividades que deben ser revisados y ajustado periódicamente para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos con sus diferentes indicadores en su plan operativo anual, monitoreando según lo establecido en la política y así garantizar el compromiso y la implementación más efectiva y optimizar los procesos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 2.3.2.1 PEI. Pag.24 2.3.2.2 Política de Planificación Institucional. Pag.3 2.3.2.3 POA de Planificación y Desarrollo	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	La TN en cumplimiento a su política de comunicación institucional, comunicar eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme a través de diferentes niveles organizacionales es fundamental ajustar la comunicación y la estrategia de acuerdo las necesidades específicas. A nivel interno mediante Newsletter, mural institucional, circulares y reuniones presenciales y virtuales. A nivel externo mediante notas de prensa, redes sociales, ruedas de prensa, etc. Se evidencia: 2.3.3.1 Política de comunicación institucional. Pag.3 2.3.3.2 Newsletter y foto del mural 2.3.3.3 Informe de la TN en los medios	No se evidencia que se garantice una comunicación efectiva y uniforme sobre los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales.
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.	La Tesorería Nacional en cumplimiento de la política de planificación institucional, realiza un monitoreo, medición y evaluación de manera trimestral, semestral y anual de los logros de cada área de la institución en todos los niveles, con los responsables de estos. En el monitoreo se valida y retroalimenta el nivel de avance alcanzado y se	

Documento Externo
SGC-MAP

	realizan los ajustes o cambios necesarios identificar problemas que impida el logro de los objetivos. El monitoreo es socializado interna (mediante correos y reuniones) y externamente (en el portal de transparencia) Se evidencia: 2.3.4.1 Política de planificación institucional. Página 9-10 2.3.4.2 Monitoreo POA 2.3.4.3 Portal de transparencia	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La Tesorería Nacional identifica las necesidades de cambio y de impulsos de innovaciones es fundamental para aprovechar las oportunidades mediante: -La participación en el Foro General de Tesorerías Generales de América Latina (FOTEGAL). -Acorde a los lineamientos del FMI y CAPTAC recibe las herramientas para implementar las buenas prácticas internacionales. Alienado a estas, se encuentra en proceso de formulación del modelo de tesorería basado en riesgo, donde se integran las formas, formatos y estructuras de una tesorería moderna apoyada en digitalización y automatización de la tecnología mejorando la eficiencia y la reducción de los costos operativos, actualmente se encuentran en proceso las iniciativas: -Programación de caja -Pago de nómina en moneda extranjera. -Relanzamiento de la plataforma SIRITE.	

	-La gestión de activos y pasivos del tesoro. -La modernización del marco legal. Se evidencia: 2.4.1.1 Foro General de Tesorerías Generales de América Latina. 2.4.1.2 Informe CAPTAC. Pag.19 2.4.1.3 Monitoreo PROGEF. Pág.6	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	La TN construye una cultura a través de la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones. La integración de nuestra Tesorería Nacional desde un principio a la FOTEGAL, parte en lo fundamental del criterio de modernizar nuestra Tesorería, observando detenidamente los avances que han logrado países como Brasil, Chile, Costa Rica, Colombia y otros, en sus tesorerías, para luego en el país incorporar mejoras a través de alianzas, asesorías técnicas, talleres, etc. Con el CAPTAC se realizó un análisis de la incorporación de las mejores prácticas internacionales en la TN, la cuales sirvieron de PEI, se insumo para el PEI 2022-2025. que sirvieron de base para que luego de los talleres de envió una encuesta sobre las iniciativas tecnológicas y en función de los resultados arrojados, se presentaron las iniciativas en el PEI. Con la DIGECOG se realizó un Benchlearning sobre buenas prácticas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Con la DGCP Intercambio de conocimientos sobre mejores prácticas en Compras Públicas Sostenibles. Participación en seminario "Gestión Moderna de Tesorería" organizado por el Centro Regional de Asistencia Técnica del FMI para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR). Se evidencia: 2.4.2.1 Foro General de Tesorerías Generales de América Latina. 2.4.2.2 Informe CAPTAC. Pag.20 2.4.2.3 Plan estratégico institucional. Pag 36 Eje 3	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La Tesorería Nacional dentro de su planificación estratégica definió un eje acerca de la innovación tecnológica y continuidad de las operaciones, considerando al recurso humano y a los recursos tecnológicos. EL PEI 2022-2025 junto a sus ejes, objetivos y productos estratégicos ha sido comunicado y socializado a los grupos de interés relevantes por los medios correspondientes. Comunica la política de innovación Es el resultado de todos los grupos de interés para garantizar la transparencia y la confianza de una forma más efectiva. A través de estrategia bien definida para garantizar el compromiso y los esfuerzos de innovación. Se evidencia: 2.4.3.1 PEI. Pag.16-17-23 2.4.3.2 TDR Plataforma de servicios 2.4.3.3 Socialización del PEI con los grupos de interés	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	La Tesorería Nacional mediante las sesiones de planificación estratégica y de manera permanente promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal se implementan estrategias para la mejora de la gestión para garantizar los bienes y servicios ofrecidos con un valor agregado, satisfaciendo las expectativas. Mediante la plataforma de servicios se trabaja para los ciudadanos/ clientes, involucra a ciudadanos en el proceso de generación de ideas a través de encuesta y plataformas en línea, reducir tiempos. Los participantes en las mesas de trabajo interinstitucionales como Burocracia Cero, Ejes Transversales, PES 2021-2024. Se evidencia: 2.4.4.1 Correos de reuniones de socialización ideas creativas PEI 2.4.4.2 Correo de socialización de resultados CAPTAC	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Para asegurar que la Tesorería Nacional cuenta con la disponibilidad de recursos necesario requiere una planificación y una gestión efectiva que puedan aumentar las posibilidades e implementación exitosa de los cambios planificados para desarrollar y actualizar los procesos, se realizan análisis de capacidad institucional. El equipo directivo evalúa la capacidad de infraestructura física y tecnológica, de recursos humanos y financiera, para alcanzar las metas estratégicas del periodo. Para ello se realiza el plan anual de compras mediante un requerimiento	

Documento Externo
SGC-MAP

	a las unidades organizacionales de sus necesidades para las metas del siguiente período; plasmándose estas como parte integral del presupuesto del plan operativo. Finalmente, en función del techo de presupuesto aprobado, se priorizan los gastos fijos y se ejecutan los procesos de compras. Se evidencia: 2.4.5.1 Plan anual de compras. Pag.16-18 2.4.5.2 Política Administrativa y Financiera. Página 14.	

CRITERIO 3: PERSONAS
Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El Dpto. de RRHH realiza de manera periódica (anualmente y a requerimiento tanto de RRHH como de las áreas) un levantamiento de necesitades de personal con los requerimientos de las áreas para cubrir las vacantes y en cumplimiento con los lineamientos del Ministerio de Administración pública. **Se evidencia:** 3.1.1.1 Política de RRHH. Pag.3 3.1.1.2 Organigrama Estructural 3.1.1.3 Manual de Organizaciones y funciones	

2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	La TN en su política de RRHH contempla el desarrollo institucional basado en criterios definidos que avalen el cumplimiento del logro de los objetivos estratégicos organizacionales sustentados en la excelencia de los procesos de reclutamiento y selección para el personal idóneo en cada puesto de trabajo, respetando la igualdad de oportunidades, sin discriminación de género, orientación sexual, discapacidad, raza, edad y religión. **Se evidencia:** 3.1.2.1 Procedimiento inducción de personal 3.1.2.2 Procedimiento de monitoreo y evaluación de desempeño. 3.1.2.3 política de RRHH página13 punto 2.4	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.	La Tesorería Nacional está circunscrita a los lineamientos establecidos en la Ley No. 41-08 y sus Reglamentos de Aplicación, además cuenta con una política de recursos humanos donde está establecido de los criterios de cumplimiento de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. La cual vemos reflejada en los resultados de la medición con un 83.65%. **Se evidencia:** 3.1.3.1 Política de Recursos Humanos. Pag.31 punto 2.17 3.1.3.2 Plan de dotación de personal. 3.1.3.3 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, Pág. 14	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad	Con el firme propósito de reconocer el esfuerzo y la excelencia en el desempeño, la Tesorería	

Documento Externo
SGC-MAP

de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	Nacional cuenta con una de política de reconocimiento y una política de Recursos Humanos con un renglón de promoción, ascenso y traslado con las cuales buscamos promover, motivar e impulsar al personal a la excelencia y por ende a su desarrollo profesional, las mismas van de la mano con la ejecución de un plan anual de capacitación que de manera equitativa y justa se aplican para igualdad de oportunidades de desarrollo de todo el personal. **Se evidencia:** 3.1.4.1 Política de Reconocimiento al desempeño. Página 4. Punto 2.3 3.1.4.2 Política de RRHH. Pág. 25. Punto 2.11 3.1.4.3 Procedimiento del bono por desempeño	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	La Tesorería Nacional tiene como objetivo apoyar una cultura del desempeño con los colaboradores y sus acuerdos, además de monitoreo y evaluación del desempeño sistemáticamente. En tal sentido se cuenta con un manual de perfiles de competencias y descriptivos de cargos. La institución monitorea el desempeño de manera trimestralmente y de manera anual para fortalecer los procesos y la excelencia en el trabajo. **Se evidencia:** 3.1.5.1 Política de RRHH. Página 7. Punto 2.2.3 3.1.5.2 Manual de Organizaciones y Funciones. Pág. 6. 3.1.5.3 Procedimiento de levantamiento de los Acuerdo de desempeño	
6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la	La Tesorería Nacional en apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos, está en proceso de	

Documento Externo
SGC-MAP

organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	elaboración de la política de género con el objetivo de identificar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, los niveles de satisfacción, la obtención de datos estadísticos y asumir de manera equitativa cada caso. Mediante la formulación de detección de necesidades de capacitación anualmente se validan los niveles educativos y las capacitaciones requeridas y las cuales se aplican sin distinción. Respecto al escala salarial se mantiene estandarizado los rangos salariales de acuerdo con el puesto. En este proceso de medición obtuvimos un 88.46%. **Se evidencia:** 3.1.6.1 Política de RRHH. Página 13 3.1.6.2 Encuesta de clima y cultura organizacional. Página 1	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	La TN implementa un plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de los colaboradores. En el entendido de que los conocimientos, habilidades y actitudes son un complemento fundamental, para el desarrollo personal y profesional para hacer sostenible los resultados institucionales. Con el procedimiento de evaluación del desempeño, se detectan las necesidades de capacitación para cumplir con las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. Posteriormente se	

Documento Externo
SGC-MAP

	realiza un plan de desarrollo de competencias por puesto de trabajo, validado con cada supervisor. **Se evidencia:** 3.2.1.1 Procedimiento de evaluación por desempeño. 3.2.1.2 Diccionario de Competencias.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	Con el procedimiento de contratación y selección de personal, se integran los talentos necesarios para lograr la Misión, Visión y Objetivos. Con el plan anual de capacitación, se especializan en las áreas que necesitan para lograr los objetivos estratégicos. **Se evidencia:** 3.2.2.1 Procedimiento de planificación de dotación de personal. 3.2.2.2 Plan Anual de Capacitación.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	La TN como forma de potencializar su personal ha revisado y actualizado su plan de capacitación con el objetivo de desarrollar nuevas e innovadoras formas de aprendizaje que permitan desarrollar competencias, habilidades y diseño de trabajo para todos los empleados, incluyendo la accesibilidad de estos, para los colaboradores de todos los grupos ocupacionales de acuerdo a la comodidad que le ajuste, puede de manera presenciar o virtual, en nuestras instalaciones, en el país o en el extranjero. **Se evidencia:** 3.2.3.1 Capacitación de Personal contemplado en el Plan Operativo Anual. 3.2.3.2 Plan Anual de capacitación	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan	La TN ha logrado establecer planes y estrategias de capacitación, que le permiten desarrollar	

Documento Externo
SGC-MAP

habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	competencias individuales, como es el manejo y uso de herramientas modernas y actualizadas que contribuyen al fortalecimiento de los diversos instrumentos de la gestión pública, incluyendo habilidades gerenciales y de liderazgo. **Se evidencia:** 3.2.4.1 Plan de Capacitación. 3.2.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Página 14	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	La Tesorería Nacional con la firme decisión de apoyar al personal nuevo ingreso, luego de finalizada la inducción general, tiene la cultura de la asignación de un tutor de vasta experiencia en el área donde iniciará el nuevo integrante de nuestra institución, mostrando y explicándole la modalidad de ejecución de los procesos con los cuales estará involucrado. Para el logro de un excelente resultado del proceso contamos con un formulario donde se registran una serie informaciones: entregada de documentos, cantidad de horas invertidas, la evaluación del nuevo ingreso al tutor del proceso de mentoring, adicional, la calidad de la tutoría es evaluada por el colaborador y es firmada por ambos participantes. **Se evidencia:** 3.2.5.1 Política de Recursos Humanos. Pág. 11 punto 3.2.5.2 Procedimiento de Inducción del Personal. 3.2.5.3 Registro de Inducción del Personal	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La TN promueve la movilidad a través del cambio de roles. Las vacantes disponibles son publicadas en cumplimiento de las directrices del MAP. Se consideran de manera interna, tomando en	

	consideración el desempeño anterior de los colaboradores para ocupar de manera interina las posiciones. Igualmente, los puestos disponibles son cubiertos por los mismos empleados. La movilidad externa es promovida publicando los concursos disponibles en la administración pública a través del Newsletter y en cumplimiento a las directrices del MAP. **Se evidencia:** 3.2.6.1 Procedimiento de Traslado Interno de Personal. 3.2.6.2 Procedimiento de Traslado Externo de Personal	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	La organización utiliza métodos modernos, para sus actividades formativas. En el Plan de Capacitación se pueden encontrar diversos programas e-larning, que se imparten con diferentes instituciones de manera tanto presencial como virtual. También es destacable que la TN en colaboración con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), ha diseñado e implementado un Módulo de Tesorería (virtual) en el Diplomado de Hacienda, especialización técnica en Tesorería, para todas las Tesorerías Institucionales y los servidores de esta entidad. **Se evidencia:** 3.2.7.1 Plan Anual de Capacitación	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	El departamento de Recursos Humanos en conjunto con la comisión de integridad tiene la firme tarea de la concientización de los colaboradores en materia de la ética y conflicto de interés, como procesos regulares para el mantenimiento de la	

Documento Externo
SGC-MAP

	ética a través de campañas y la semana de la ética ciudadana, realizadas de manera periódica. Conforme los lineamientos de los órganos rectores involucrados han sido revisados la metodología de riesgo, como el código de Integridad institucional. En lo relativo a gestión de la diversidad y enfoque de género, la TN es una institución que en su plantilla presenta un % de mujeres colaboradoras y % de personal femenino en puestos de dirección. En nuestra última medición obtuvimos un 88.46% en la dimensión de Equidad y género. En la gestión de riesgos el Dpto. de Planificación y Desarrollo en colaboración de todas las áreas, ha elaborado una matriz de riesgos y oportunidades que conjuntamente nos capacitamos para la creación de equipos auditores que luego incursionar para la certificar a la institución en riesgos mediante la ISO 31000 y asumir de manera más oportuna y confiable los riesgos. **Se evidencia:** 3.2.8.1 Sensibilización conflicto de interés. 3.2.8.2 Comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo. 3.2.8.3 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, Pág. 14. 3.2.8.4 Semana de la ética ciudadana	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	El impacto de las capacitaciones es evaluado con relación al desempeño del cargo. Según el Procedimiento de Evaluación de Capacitación, los supervisores contrastan el desempeño anterior del colaborador con el actual, una vez cerrada la curva de aprendizaje. De la misma manera, quien recibe el conocimiento evalúa a la entidad proveedora y manifiesta si las distinciones de las jornadas de	

	capacitación le son útiles en el desempeño de sus funciones. Estos elementos son considerados para la selección de proveedores y la carrera profesional del servidor. **Se evidencia:** 3.2.9.1 Informes de evaluación de las capacitaciones	

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Desde la Tesorería Nacional se promueve la comunicación abierta, de diálogo y motivación para el trabajo en equipo. De acuerdo con la Política de Comunicación, los supervisores realizan reuniones periódicas para retroalimentar sobre la gestión. Los resultados de estas reuniones se plasman en planes de mejora y acciones de seguimiento de los diferentes aspectos en las áreas. De igual manera contamos con buzones de quejas y sugerencias para que los servidores y ciudadanos puedan emitir denuncias, quejas, sugerencias o propuestas con la finalidad de promover mejoras en la calidad del servicio. **Se evidencia:** 3.3.1.1 Política de Comunicación Institucional. Página 9 punto 3.1.1	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	En la TN, existen mecanismos establecidos para promoción y aportación de ideas y sugerencias de los colaboradores. Estas han sido definidas en la Política de comunicaciones, en la comisión de integridad gubernamental y cumplimiento normativo y el procedimiento del Buzón de Sugerencias. Así como en las encuestas internas. **Se evidencia:** 3.3.2.1 política de comunicación Institucional. Página 8-9 punto 2.4 3.3.2.2 Procedimiento de medición a través del Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias. 3.3.2.3 Taller mesa de transformación.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	Los procesos, planes y estrategias de la organización se realizan a través de ejercicios participativos; así como la identificación y ejecución de acciones de mejora. La Tesorería Nacional es dirigida con un horizonte estratégico claramente definido, orientando al cumplimiento de las atribuciones legales y bajo un esquema altamente participativo. La Tesorería Nacional ha formulado, desarrollado, revisado y actualizado su misión, visión y valores, durante el ejercicio de planificación estratégica, según lo establece la política de planificación institucional. En estas sesiones de trabajo se socializó con los actores de la institución, incluyendo representantes de la ASP y la Comisión de Integridad. La Tesorería Nacional ha revisado, mapeado, descrito y documentado sus procesos. **Se evidencia:** 3.3.3.1 Ajustes de PEI acorde retroalimentación y aportes ASP y Comisión de Integridad. 3.3.3.2 Correo coordinación ASP	

	3.3.3.3 Minuta de socialización ASP y Comisión de Integridad	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La TN ha establecido la forma de medir los resultados a través del consenso/acuerdo entre directivos y supervisados sobre los objetivos propuestos por medio a los ejercicios de planificación operativa y la formulación de los acuerdos de desempeño. Mediante las reuniones de seguimiento de los Directores y Encargados se presentan las iniciativas y mejoras para su eficaz consecución. **Se evidencia:** 3.3.4.1 Minutas y acuerdos de reuniones de Directores y Encargados 3.3.4.2. Sesiones de equipo para elaboración del Plan Operativo (Correo y registro de participantes) 3.3.4.3 Acuerdos de Desempeño	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	En el POA se ha establecido la satisfacción del cliente interno. La medición que requiere de una retroalimentación directa de quien recibe el servicio, dándoles la oportunidad a través de un sistema electrónico de encuestas, de realizar todas las propuestas de mejora en atención a los procesos evaluados. Los informes de las encuestas son publicados en la Plataforma Alfresco y comunicados por Newsletter, para que todos los colaboradores puedan acceder a ellas. Se evidencia: 3.3.5.1 Correo Convocatoria para participar en encuesta PEI. 3.3.5.3 Newsletter informativo.	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Consciente del valor de los excelentes colaboradores que posee la TN establece que las áreas competentes aseguren buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, de las cuales podemos destacar el mantenimiento preventivo de la planta física, en lo relativo al cuidado de la salud, se realizan jornadas y charlas de prevención: prevención del cáncer de mama, prevención de cáncer de próstata, vacunación, etc. Desde el consultorio médico, todos los colaboradores tienen acceso a los primeros auxilios y consultas médicas de primer nivel de atención y prevención. Se ha establecido el Comité de Salud y Riegos Laborales el cual realiza simulacros, charlas y capacitaciones para los colaboradores. Además, este comité realiza levantamientos para cubrir las necesidades de ergonomía adecuada. Se evidencia: 3.3.6.1 Política de Seguridad y Salud Ocupacional. Página 31. Punto 2.17 3.3.6.2 invitación Charla El valor de la mujer y su importancia en la sociedad.	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	La Tesorería Nacional asegura el equilibrio entre el trabajo y la vida de los empleados, se proporciona la flexibilidad a personas para trabajar de manera flexible por temas médicos. Se ofrecen las licencias de maternidad, enfermad y paternidad con todos los permisos correspondientes para el seguimiento médico. Este se refleja en la valoración que obtuvimos en la última medición con un 88.46%. Se encuentra en proceso de aprobación la Política de Teletrabajo.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 3.3.7.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, Pág. 14 3.3.7.2 Borrador de Política de Teletrabajo 3.3.7.3 Procedimiento de medición de la ejecución de las asignaciones por teletrabajo.	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	La Tesorería Nacional (TN) se compromete a atender las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, conforme a las políticas del Estado y las directrices de Recursos Humanos. La institución ofrece el apoyo necesario para que estos colaboradores puedan desarrollarse adecuadamente en su entorno laboral según sea el caso, por ejemplo: Obelis Sánchez: Empleado no vidente que cuenta con una computadora especial para realizar sus tareas. Además, se evita la colocación de objetos peligrosos en las instalaciones para prevenir accidentes. Rafael Ceballos: Empleado con dismetría, cuyo espacio de trabajo se ha acondicionado en el primer nivel, cerca de áreas esenciales como baños y comedor, para facilitar su movilidad y reducir el esfuerzo físico. **Se evidencia:** 3.3.8.1 Directrices relativas a empleados con discapacidad contempladas en la Política de Recursos Humanos. Página 6 punto 2.2.1 3.3.8.2 Taller interacción y trato digno a personas con discapacidad.	
9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la	La TN cuenta con una política de recursos humanos y de beneficios en la cual está establecido	

planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).	la recompensa a los colaboradores de forma monetaria mediante el cumplimiento de: El pago de bono por desempeño, de bono de cumplimiento de indicadores del SISMAP, y bonos correspondientes al sector hacendario. De los beneficios no monetarios en la estructura organizacional de la división de beneficios laborales y el dispensario médico, el cual se encuentra disponible en horario extendido. Se realizan jornada de salud, y se le permite los permisos por situaciones médicas. Además, la TN se acoge a las disposiciones de la Ley No. 41-08 respecto de los permisos para formación y estudio, adaptación de horarios de trabajo, etc. La política de recursos humanos establece que en atención a condiciones específicas de un servidor y considerando la naturaleza del cargo, el colaborador puede solicitar un cambio de horario a través de su supervisor. Se evidencia: 3.3.9.1 Procedimiento Bono Por desempeño 3.3.9.2 Política de Recursos Humanos. Página 19, punto 2.6.1	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.
Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	La Tesorería Nacional de la República Dominicana, cuenta con socios claves en los sectores público, privado y de la sociedad civil para garantizar su eficacia y cumplir con sus objetivos. Algunos de estos socios clave los enumeramos a continuación. 1. Sector Bancario: Banco Central y Banco de Reservas para la gestión de fondos y transacciones financieras. 2. Sector Público: Para coordinar acciones y políticas que afecten las finanzas públicas y la gestión de recursos. Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), Ministerio de Hacienda (MH), Contraloría General de la República (CGR), Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Dirección General de Política y Legislación Tributaria del Ministerio de Hacienda (DGPLT), y La Dirección General de Crédito Público (DGCP). La Tesorería Nacional ha incorporado los criterios de Compras Verdes en sus procesos de adquisición de bienes, obras y servicios a lo largo del año 2023, este compromiso trajo como consecuencia el reconocimiento durante la XV Semana de la Calidad organizada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP). En la primera edición del "Reconocimiento a Compras Públicas Verdes", otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP).	

Documento Externo
SGC-MAP

	También alcanzó el otorgamiento de becas a servidores relacionados con estos temas en el programa capacitación en la política de Compras Verdes, a través de instituciones de educación privada tales como la Escuela de Alta Dirección (BARNA) y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo INTEC. La Tesorería Nacional organizó, en coordinación con el programa Supérate, cuatro mercaditos de apoyo al emprendimiento, beneficiando directamente a los productores familiares, artesanos, mujeres Súper Emprendedoras, cooperativas agropecuarias, mipymes y personas con discapacidad. Con la realización de estos mercaditos, la institución contribuyó de manera significativa a las metas del proyecto de Agricultura Familiar del Programa Supérate. 3. Organismos Internacionales: El Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) tiene como objetivo principal incrementar la asistencia técnica y la capacitación de alta calidad para el fortalecimiento de las capacidades técnicas e institucionales de los países miembros. Bajo la cooperación internacional se realizó la Misión de acompañamiento CAPTAC-TN por medio del Curso Regional de Activos y Pasivos realizad o por CAPTAC-DR en Guatemala del 17 al 21 de abril 2023. En el mes de mayo un entrenamiento sobre Pronósticos y Análisis de los	

Documento Externo
SGC-MAP

	ingresos públicos con el auspicio del Fondo Monetario Internacional (FMI). El Foro de Tesorerías Gubernamentales de América Latina /FOTEGAL), es otro aliado estratégico de la Tesorería Nacional, a través del cual los paises miembros realizan intercambio de experiencias y conocimientos, con carácter profesional y técnico. Del 10 al 12 de octubre 2023, se realizó el XIII Seminario Anual Latinoamericano Sobre Gestión De Tesorerías Públicas, en Lima, Perú, el Tesorero Nacional, tuvo una intervención como panelista sobre: Gestión del Flujo de Caja. Se evidencia: 4.1.1.1Memoria Institucional, págs. 50, 75,115 y 116 4.1.1.2 https://fotegal.org/wp-content/uploads/2023/09/agenda_2023_FOTEGAL 2023	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	En atención a la naturaleza de las operaciones que realiza la Tesorería Nacional, las alianzas más relevantes, son las vinculadas al flujo de efectivo y las operaciones financieras del Tesoro. Este elemento es de tal importancia, que el mismo ha sido considerado como uno de los objetivos estratégicos del eje 2 del PEI: "Gestión Activa de Caja". Se ha definido como Banco Agente, al Banco de Reservas. Con el mismo se han firmado dentro del convenio marco suscrito por BANRESRVAS y el Ministerio de Hacienda, los convenios adenda que establecen las pautas para el mejor funcionamiento de proyectos que están desarrollando en la TN.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Con la empresa CARDNET, que es una empresa participante del sistema de pago en la República Dominicana. Está autorizada para procesar los pagos que son realizados a favor de los establecimientos afiliados con las tarjetas bancarias, Tesorería Nacional firmó un convenio con esta empresa para gestionar los pagos de las instituciones públicas dentro del ámbito de la Cuenta Única del Tesoro (CUT), a través del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), que es una herramienta tecnológica que facilita al ciudadano el pago de los bienes y servicios que brinda el Sector Público. que consiste en una pasarela de pagos. Para el cierre del 2023, dentro de las actividades para fortalecimiento del SIRITE, se realizó la migración a Java 17, así como mejoras en la Conciliación de transacciones y la utilización del reporte backoffice Cardnet, desarrollos realizados en coordinación con la Dirección de Gestión del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (DIGES) por medio del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), instrumento facilitador del cumplimiento de los propósitos del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado. Se evidencia: 4.1.2.1 Contrato servicios financieros Banreservas 4.1.2.2 Contratos TN-CARDNET 4.1.2.3 Memoria Institucional pág. 98	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y	La Tesorería Nacional tiene proyectos en colaboración con otras organizaciones.	

Documento Externo
SGC-MAP

revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	El Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) el cual se lleva en coordinación con la Dirección de Gestión del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (DIGES), la cual se convirtió en una iniciativa estratégica junto con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), en el marco de Burocracia Cero, que fue creado mediante el decreto número 640-20, busca elevar la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites y servicios, así como la mejora de la calidad de las regulaciones. CARDNET, es el aliado estratégico para el funcionamiento a través del uso de tarjeta de crédito, a fin de recibir los pagos por parte de los ciudadanos de los servicios que ofrecen las instituciones que usan al SIRITE como pasarela, el pago en línea puede realizarse desde la comodidad del hogar, lugar de trabajo, o desde cualquier lugar, a la distancia de un clic. Por otro lado, la institución actualizó y mejoró los convenios adenda con el Banco de Reservas, después de un diagnóstico general de las operaciones del Tesoro. Para el año 2023 Tesorería Nacional firmó nuevos contratos con un total de13 instituciones públicas a las cuales se les puede realizar el pago de servicios por medio del SIRITE. Se evidencia: 4.1.3.1 Contrato TN-CARDNET.	

Documento Externo
SGC-MAP

	4.1.3.2 Convenios adenda Banreservas 4.1.3.3 Copia de contrato SIRITE- Instituciones	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La Tesorería Nacional ha realizado un contrato con la empresa CardNet (donde se establecen los tiempos de transacción, comisiones, etc.), a fin de que la ciudadanía pueda realizar el pago de los servicios públicos, utilizando una tarjeta de crédito o débito. Se evidencia: 4.1.4.1 : Acuerdo CardNet.	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	La TN, asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes, de acuerdo con la ley de Contrataciones Públicas. La Tesorería Nacional publicó un total de 12 procesos que incorporan criterios de compras verdes hasta el 20 de noviembre de 2023, marcando el primer año de implementación de la Política de Compra Verdes, evidenciando su compromiso de responsabilidad social. La TN resultó ganadora del Premio de Compras Verdes 2023 emitido por la Dirección General de Contrataciones Públicas en el marco de la Semana de la Calidad 2023.. Se evidencia: 4.1.5.1 pautas para contratación gestión eventos sostenibles. 4.1.5.2 Memoria Institucional pág. 111 y 112.	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La Tesorería Nacional garantiza la transparencia mediante la política de comunicación institucional asegurando un proceso proactivo de información relacionado con los ciudadanos. Con respecto a las Tesorerías Institucionales, garantiza la transparencia mediante las informaciones que son remitidas por correo electrónico, vía telefónica y presencial, cuando es solicitada por una institución, por medio de estas reuniones se les orienta en el qué hacer e interacción con la institución, también por medio de las asistencias técnicas que le son ofrecidas para el mejor desempeño de sus funciones, estos servicios de información son evaluados tanto a lo interno como a lo externo por medio de encuestas dirigidas a los grupos de interés. El portal institucional garantiza la transparencia y proporciona los datos abiertos de la institución, entre los que se encuentran sus principales autoridades y demás informaciones de utilidad para el ciudadano. Se evidencia: 4.2.1.1 Política de Comunicación Institucional. Pág. 8 4.2.1.2 Portal de transparencia	
2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de	La TN como órgano rector del Sistema de Tesorería remite encuestas a las tesorerías institucionales para valorar los servicios ofrecidos. Con relación al público externo, en el área de recepción tenemos un buzón de sugerencias para que el ciudadano tenga la oportunidad de valorar el servicio recibido, así como colocar alguna queja o hacer denuncia de manera abierta. Tenemos	

Documento Externo
SGC-MAP

calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.	también buzones de sugerencias para los colaboradores, para que puedan hacer sus comentarios, quejas y sugerencias. Con el comité de calidad se analizan las opiniones recibidas y socializan con las áreas relacionadas a la acción sugerida para su implementación y mejora. Se evidencia: 4.2.2.1 Procedimiento de medición del Nivel de Servicio a través del buzón de Sugerencias y Denuncias y la Política de Comunicación Institucional, pág. 8. 4.2.2.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	El marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por la Carta Compromiso al Ciudadano, la Política de Comunicación Externa, la Política de Comunicación de Crisis y los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias al igual que la línea 3-1-1. Se evidencia: 4.2.3.1 Carta Compromiso 4.2.3.2 Procedimiento de Medición del Nivel de Servicios a través del Buzón de Denuncias y Sugerencias y la Política de Comunicaciones. 4.2.3.3 Política de Comunicación Institucional	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	La Tesorería Nacional desarrolla mediante su política de comunicación una gestión eficaz, informando y explicando los servicios disponibles. En el portal web se encuentran definidos y explicados los servicios disponibles, sus estándares de calidad, tiempo de respuesta, requerimientos y personal de contacto.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Con aprobación por un período de dos años de la carta compromiso al Ciudadano por medio de la Resolución No. 373-2023, quedaron definidos los servicios, atributos, estándares e indicadore, los cuales serán monitoreados por el Viceministerio de Servicios Públicos. Se evidencia: 4.2.4.1 Catalogo de servicios 4.2.4.2 Resolución 373-2023 de la primera versión de la Carta Compromiso	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	Para alinear de manera eficaz y eficiente la gestión financiera con los objetivos estratégicos, es esencial establecer un presupuesto general que cumpla con la legislación vigente. La Tesorería Nacional logra esta alineación asignando recursos a los planes operativos, de recursos humanos, de adquisición tecnológica y de compras, en función de las prioridades definidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Este proceso se realiza de manera conjunta y coordinada con las áreas de planificación y presupuesto, siguiendo los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES).	

Documento Externo
SGC-MAP

	Las estrategias y planes que materializan este marco estratégico son desarrollados con el apoyo de todos los grupos de interés, garantizando así un enfoque integral y colaborativo. Se evidencia: 4.3.1.1 Presupuesto físico financiero 2023 4.3.1.2 Plan anual de compras y contrataciones 2023	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Para evaluar eficazmente los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras y elaborar un presupuesto equilibrado que integre objetivos tanto financieros como no financieros, la Tesorería Nacional (TN) sigue los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y utiliza la metodología de Valor en Riesgo (VAR). Este enfoque permite a la TN analizar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados con sus decisiones financieras de manera precisa, asegurando así un equilibrio adecuado en el presupuesto. El proceso incluye la creación de una matriz de riesgos y oportunidades que identifica, evalúa y gestiona tanto los riesgos como las oportunidades potenciales, permitiendo una planificación y mitigación efectivas. Además, se asegura de que los objetivos no financieros, como los de impacto social y medioambiental, estén integrados en el presupuesto, garantizando un enfoque holístico en la gestión de los recursos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se Evidencia 4.3.2.1 Metodología VAR. Página 7-8 4.3.2.2 Matriz de riesgos 4.3.2.3 Presupuesto físico financiero	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	La Tesorería Nacional cumple las normas dictadas por DIGEIG para asegurar la transparencia presupuestaria y financiera. En el portal de transparencia son publicadas mensualmente las informaciones institucionales como son: la ejecución presupuestaria, la nómina, los procesos de compras, las estadísticas institucionales, y las ejecuciones del POA, con los proyectos. Todos los procesos de compras son publicados en el Portal Transaccional, como indica la puntuación del SISCOMPRAS. Se evidencia: 4.3.3.1 Memoria Institucional. Pág. 90 4.3.3.2 Puntuación SISCOMPRAS. 4.3.3.3 Portal de Transparencia de TN.	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	La TN, mediante el cumplimiento de la política administrativa y financiera, realiza un análisis de los gastos y recursos para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando sistemas de control y evaluación eficientes de los gastos corrientes, como son telefonía, mantenimiento de vehículos, análisis de costos de especies timbradas. La TN alcanzo un 94.95% en el indicador de SISCOMPRAS demostrando el compromiso de la institución con el cumplimiento de las normativas y leyes que rigen las compras públicas. Se evidencia: 4.3.4.1 Memoria institucional 2023. Pág. 90	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Para introducir sistemas de planificación, control presupuestario y de costos de manera efectiva, es esencial implementar herramientas como presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad y presupuestos energéticos. La Tesorería Nacional adopta estas prácticas y realiza presupuestos por proyecto, asegurando un seguimiento continuo de la ejecución del presupuesto institucional. De esta manera, cumple con las normativas establecidas por los Órganos Rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), como la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG). Se evidencia: 4.3.5.1 Presupuesto físico financiero 4.3.5.2 Manual de organización y funciones DIGEPRES	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Para delegar y descentralizar eficazmente las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado, la Tesorería Nacional (TN) establece un equilibrio preciso entre la autonomía operativa y la supervisión central. A través de la Dirección Administrativa Financiera, la TN realiza un control y seguimiento financiero riguroso de las modificaciones y ejecuciones presupuestarias, en coordinación con el Departamento de Planificación y Desarrollo.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Siguiendo las políticas definidas por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la TN elabora un presupuesto físico-financiero que define una estructura programática por producto. Este presupuesto es validado e incorporado en los registros del Sistema de Gestión de Información Financiera (SIGEF). La producción físico-financiera es monitoreada trimestralmente para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. Además, se elabora un informe trimestral que alimenta el índice de gestión presupuestaria, el cual es remitido a DIGEPRES. Se evidencia: 4.3.6.1 Informe de evaluación anual de las metas físicas-financieras.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	Para crear una organización centrada en el aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento, y así salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad, la Tesorería Nacional ha implementado una serie de herramientas y plataformas tecnológicas	

	alineadas con su estrategia y objetivos operativos. Los sistemas implementados, que no solo almacenan y gestionan información y conocimiento, sino que también promueven una cultura de aprendizaje continuo dentro de la organización, fortaleciendo su capacidad para adaptarse y responder a los cambios y desafíos del entorno son: 1. **ALFRESCO**: Una plataforma de gestión de contenido que permite almacenar, organizar y compartir documentos de manera segura, facilitando el acceso a la información y mejorando la colaboración entre los empleados. 2. **Sistema de Información de Tesorería Nacional (SITNA)**: Una herramienta que centraliza la información financiera y operativa, permitiendo un seguimiento y control eficiente de las actividades de tesorería. 3. **Sistema de Atención a las Tesorerías Institucionales (SATI)**: Un sistema diseñado para gestionar y resolver los requerimientos de las diferentes tesorerías institucionales, mejorando la eficiencia y la comunicación interna. 4. **Sistema de Gestión de Información Financiera (SIGEF)**: Una plataforma integral que centraliza la información financiera de la organización, facilitando el seguimiento y la	

Documento Externo
SGC-MAP

	evaluación de la ejecución presupuestaria. 5. **Sistema de Consultas de Pago**: Una herramienta que permite a los ciudadanos y a las instituciones consultar el estado de sus pagos, mejorando la transparencia y la atención al cliente. A nivel estratégico, la Tesorería Nacional ha definido un portal de servicios que automatiza los requerimientos solicitados por los ciudadanos, facilitando el acceso a la información y mejorando la eficiencia de los procesos administrativos. La evidencia de esta implementación se encuentra en: -4.4.1.1**Alfresco**: Sistema de gestión de contenido para almacenar y compartir documentos. -4.4.1.2. **Sistema de Atención a las Tesorerías Institucionales (SATI)**: Plataforma para gestionar requerimientos de tesorerías. -4.4.1.3. **TDR Portal de Servicios**: Portal que automatiza los requerimientos ciudadanos, mejorando la eficiencia y la transparencia en la atención.	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Para cumplir con las competencias atribuidas en su marco legal, la Tesorería Nacional recoge información disponible externamente, desde sus fuentes oficiales, que son procesadas y utilizadas eficazmente, algunas de ellas son: Informaciones tributarias: DGII, DGA Informaciones bancarias: los extractos bancarios (archivos de códigos a ser cargados al SIGEF), las tasas de cambio. Información de los órganos rectores del SIAFE: La estimación de los ingresos de la DGPLT, las informaciones de la DIGEPRES, las informaciones y conciliaciones, entre otros. Entre los objetivos estratégicos ha definido, el objetivo 2.2. Gestionar e interconectar de forma oportuna la información para el Sistema de Tesorería, mediante el cual se espera mejorar los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las recaudaciones (DGII, DGA) informaciones de los Órganos rectores y del sistema Bancario. **Se evidencia:** -4.4.2.1 PEI 2022-2025 - 4.4.2.2 Pantalla Sistema Atención a tesorerías Institucionales	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	La Tesorería Nacional (TN) ha aprovechado las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales de sus colaboradores. Este proceso de modernización, iniciado a mediados de 2021 con la asistencia técnica del CAPTAC, ha introducido cambios significativos en el sistema de registro, como la implementación e integración del Back Office	

Documento Externo
SGC-MAP

	en esta primera etapa. El Back Office ha mejorado significativamente la funcionalidad de los procesos, integrando y mapeando los hechos financieros con registros de informaciones unificadas. En la TN, se controla constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Este control está alineado con la planificación estratégica y las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. Además, la TN está inmersa en las iniciativas de Burocracia Cero en colaboración con la OGTIC y República Digital, siguiendo ejes transversales que promueven la eficiencia y la transparencia. Durante el último año, la Tesorería Nacional ha logrado las siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico, expedidas por la OGTIC: • NORTIC A2: Norma para la gestión de la calidad en el desarrollo de software. • NORTIC A3: Norma para la interoperabilidad entre sistemas de información del Estado. • NORTIC A4: Norma para la gestión de la seguridad de la información. • NORTIC A5: Norma para la gestión de los sitios web del Estado. • NORTIC A6: Norma para la gestión de los servicios en línea del Estado.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• NORTIC B2: Norma para la gestión de la infraestructura tecnológica del Estado. • NORTIC E1: Norma para la gestión de documentos electrónicos. **Se evidencia:** - 4.4.3.1Documentos consultoría CAPTAC -4.4.3.2 : Mural de certificaciones NORTIC. -4.4.3.3 Correo de invitación	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La Tesorería Nacional (TN) ha establecido un objetivo estratégico en su marco de planificación: "4.1. Fortalecer la gestión del talento humano implementando planes, programas y beneficios competitivos que garanticen la excelencia." Con este objetivo, la TN ha implementado un plan de capacitación que incluye la creación de redes de aprendizaje, destinadas a obtener aportes creativos de los colaboradores y a adquirir información externa relevante. Para apoyar este objetivo, se han definido procesos para asegurar la simetría de las informaciones necesarias para tomar decisiones institucionales que impactan el Sistema de Tesorería. La participación en talleres organizados por FOTEGAL permite al personal de la TN intercambiar informaciones precisas y relevantes sobre el comportamiento de las tesorerías en América Latina, además de recibir capacitaciones sobre las últimas tendencias en la gestión financiera.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Con el apoyo técnico del CAPTAC, se está construyendo un modelo de gestión del Tesoro basado en riesgos, un proyecto que involucra la participación activa de todo el personal de la Tesorería. Este enfoque colaborativo garantiza que las decisiones se basen en una comprensión integral de los riesgos y oportunidades. Asimismo, con las asistencias técnicas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la TN se consolida como un actor estratégico del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), adoptando nuevas acciones de gestión pública que fortalecen su capacidad operativa y estratégica. **Se evidencia:** -4.4.4.1 CAPTAC: Informaciones virtuales vía conferencias de consultores FMI -4.4.4.2 agenda FOTEGAL 2023.	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	La TN monitorea la información y el conocimiento de los colaboradores través de la implementación de talleres de inducción y socialización por área de trabajo. La Política de Gestión Documental, asegura que la documentación actualizada se encuentre disponible para los colaboradores y mediante la difusión de estas, se conoce el quehacer institucional en cada una de las áreas de la institución. Los encargados y colaboradores intercambian y adquieren conocimientos relevantes, confiables y seguros en sus respectivas áreas de desempeño. También implementamos la metodología de las encuestas como forma de detectar necesidades y	

Documento Externo
SGC-MAP

	mejoramiento de los servicios públicos que ofrecemos. Dentro del clima organizacional de la institución (RRHH), tenemos el mejoramiento de los procesos y el desempeño vía la aplicación de auditoría. La TIC para el mejorar su desempeño, dar soporte tecnológico, a su vez aplica tipo de encuestas en determinados espacios. El buzón de sugerencias funciona permanentemente, permitiendo recolectar informaciones valiosas para la institución. En sentido general podemos decir que el personal de la institución utiliza básicamente tres métodos para gestionar información y conocimientos, como son: acompañamientos durante la inducción, documentación de procesos y procedimientos y manuales de usuario. **Se evidencia:** -4.4.5.1: Acompañamiento durante Inducción. -4.4.5.2 buzón de sugerencias -4.4.5.3: Procesos y procedimientos documentados.	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	La TN, ha logrado establecer mecanismos internos para la transmisión y difusión de toda la información en las diferentes áreas, asegurándose de que todos los empleados tengan acceso a la misma, a su vez permite y/o garantiza que los colaboradores puedan acceder con facilidad hacia la obtención de nuevas y relevantes herramientas de conocimiento en sus respectivas áreas, socializando dichos conocimientos por área de trabajo. Poniendo de manifiesto los niveles tecnológicos y operativos alcanzados, para el avance y el desarrollo institucional.	

Documento Externo
SGC-MAP

	La Política de Comunicación establece el uso de Newsletter, intranet y boletín informativo, para que los colaboradores estén enterados. Adicional, se mantiene actualizado el mural informativo. **Se evidencia:** -4.4.6.1. Encuesta de detección de necesidades (DTIC, remitido después de los talleres PEI) --4.4.6.2. Newsletters. -4.4.6.3. Mural Informativo.	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	A través de un criterio claro y transparente la TN en cumplimiento con la a Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano (NORTIC A3), asegura el acceso para un intercambio de datos e informaciones, que tienda a edificar de forma clara y transparente a sectores externos involucrados. Esta institución, de forma fácil y asequible, facilita sus herramientas para el conocimiento, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias y específicas de quienes le han requerido. Con relación al compartimiento de datos con los grupos de interés externo, en el portal web se publican las informaciones de mayor relevancia, según se describe en la política de comunicación. **Se evidencia:** -4.4.7.1. Política de Comunicación. -4.4.7.2. Información contenida en la sección de transparencia del Portal Web Institucional. -4.4.7.3.Calificación Transparencia	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	La TN asegura el intercambio conocimiento sea socializado con todos los empleados, para que cuando dejen de laborar en la institución, este conocimiento sea retenido, esto se logra a través de	

	un sistema de gestión de calidad firme que cuenta con los procesos debidamente documentados y la socialización de la documentación interna. **Se evidencia:** -4.4.8.1. Política de Control Documental -4.4.8.2 Sistema de Gestión Documental -4.4.8.3 ALFRESCO	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La TN en su proceso de definición de su marco estratégico presenta un eje y objetivos estratégicos sustentados en la tecnología. Adicional al acompañamiento técnico del CAPTAC, se definió la tecnología como parte de la estrategia para la modernización del Sistema de Tesorería, acorde a las mejores prácticas internacionales. Estas iniciativas se traducen en el PEI 2022-2025 y el POA 2023, alineado para a contribuir con estos objetivos estratégicos y operativos. **Se evidencia:** -4.5.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2022-2025, pág 36-39. -4.5.1.2. Plan Operativo Anual (POA) DTIC 2023.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Mediante la inclusión en su PEI 2022-2025 y POA 2023 la TN monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto, en el presupuesto institucional y a través de las iniciativas que se realizan mediante	A pesar de que la organización presenta la documentación no se constata como evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto

Documento Externo
SGC-MAP

	fondos de cooperación. En ese contexto, se han identificado los objetivos: -3.1 Garantizar la sistematización y uso de las TICS en los procesos de la Tesorería; -3.2. Realizar una actualización tecnológica al Sistema de Tesorería que permita garantizar el ejercicio de la rectoría; y -3.3. Elaborar, implementar y gestionar el plan de continuidad de las operaciones. Con estos se desarrollan: • La automatización del portal de servicios mediante el cual los ciudadanos tendrán ahorros significativos al no tener que desplazarse. • Implementar el SIRITE y su acuerdo con CARDNET, que consiste en el pago de servicios a las instituciones públicas que operan en la CUT, a través de tarjetas de crédito y débito y el sistema de recaudación de ingresos SIRITE. Todas estas implementaciones, integradas por un sistema de información computarizada, elementos de carácter normativo, procedimental e instrumental, significa beneficios para los ciudadanos, agilización de proceso, así como reducción de costo transaccionales, para todo el sistema que forma parte de dicha plataforma, al mismo tiempo la modernización de la TN. **Se evidencia:** 4.5.2.1. Memoria Anual 2023, (pág. 8) 4.5.2.2 TDR Progef 4.5.2.3 Plan Operativo Anual DTIC 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	Con el apoyo del CAPTAC, la Tesorería Nacional está inmersa en una dinámica de modernización interna, en los campos operativo, institucional y tecnológico. Para tales fines la TN rubricó un acuerdo de cooperación para su modernización con el CAPTAC. Desde su primera reunión la misión planteó, como objetivo general del programa, la necesidad de estructurar un proyecto a mediano plazo que implemente una gestión moderna de apoyada en plataformas modernas de tecnología e interoperabilidad con los órganos rectores del SIAFE. Y, con el desarrollo del PEI 2022-2025 en diciembre 2023, la TN identifica y planifica el uso de nuevas tecnologías, relevantes para mejorar y aplicar nueva tecnología a los procesos operativos a través de herramientas y plataformas como el SIGEF, SIRITE, programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos, etc. Además, la TN se encuentra inmersa en las iniciativas Burocracia Cero, con la OGTIC, Republica Digital, ejes transversales. **Se evidencia:** 4.5.3.1. Talleres y consultoría sobre el CAPTAC 4.5.3.2 : Mural de certificaciones. 4.5.3.3 Política de Tecnología de la Información y Comunicación Vigente.	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	El proceso de modernización, creatividad e innovación a que está sometida en la actualidad la TN, requiere una gran capacidad de participación e integración en su personal de mando y colaboradores, como forma de poder enfrentar satisfactoriamente cada uno de los obstáculos que pudieran presentarse. El entorno competitivo y de buen desempeño que acusan un conjunto de	

Documento Externo
SGC-MAP

	instituciones públicas alrededor de la TN, involucradas con el SPNF, explican la necesidad que esta acelera los cambios hacia la modernización, el acuerdo de asesoría para la modernización CAPTAC, y nuestra integración al FOTEGAL, SIRITE, SIGEF, hacen que permanentemente se adquieran informaciones digitales que permiten un mejor funcionamiento a nivel operativo y tecnológico. Dichas informaciones al ser almacenadas por la TN, en la nube, constituyen herramientas relevantes, oportuna y actualizadas que al ser incorporadas correctamente en unas áreas específicas nos permiten avanzar los procesos, y alcanzar las metas programadas. **Se evidencia:** 4.5.4.1 Portal SIRITE	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	La TN desde su planificación estratégica ha establecido un eje para la innovación tecnológica y continuidad de las operaciones, con objetivos alineados a la estrategia de gobierno digital del país y alineado a la simplificación de procesos, mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea. Para esto se está desarrollando el Portal de Servicios y demás iniciativas del Sistemas de Tesorería. En cuanto a la digitalización, se simplifica los procesos operativos; reduciendo costo, tiempo y aumentando el coeficiente de productividad, todo en procura de la calidad en los servicios. Un factor importante para lograr dicho cambio es la integración y socialización entre los mandos de dirección y/o colabores, tomar en cuenta las quejas para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. El cambio hacia la digitalización	

Documento Externo
SGC-MAP

	de proceso presupone principalmente cambiar la metodología de trabajo. **Se evidencia:** 4.5.5.1. Portal web TN 4.5.5.2. Interacción con los grupos de interés y asociados. 4.5.5.3 TDR Portal Web TN (Servicios)	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Para el 2023 la Tesoreria Nacional cuenta con una Política de Ciberseguridad actualizada, con medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garantizan el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos. En ese sentido la TN se mantiene atenta a las innovaciones tecnológicas, en función de los indicadores generales del gobierno para tales fines. Evidencia de ello es la mejora en las políticas de tecnología de la información, para incluir aspectos para fortalecer la seguridad de los datos, incluir lineamientos externos, etc. **Se evidencia:** 4.5.6.1. Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. 4.5.6.2. Política de Tecnología de la Información y Comunicación Vigente.	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	En la TN se mide el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC., a través de la Política de Medioambiente, para la gestión de residuos electrónicos en la cual se ha definido los responsables. La TN está comprometida a proporcionar acceso a todas las personas, con un entorno accesible, para nuestros colaboradores con discapacidad visual, le suministramos un equipo accesible. Para los	A pesar de que la organización presenta la documentación no se constata como mide el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

	ciudadanos con el proyecto del Portal de servicios se contemplan las pautas de accesibilidad web. **Se evidencia:** 4.5.7.1. Política de la Gestión Medioambiental de la TN 4.5.7.2. Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos de la TN 4.5.7.3. Portal Web TN (Servicios)	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	La Tesorería Nacional programa periódicamente el mantenimiento eficiente y sostenible de los bienes e inmuebles. Estas operaciones están preestablecidas a través de los procedimientos de: "Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo; y, Mantenimiento Correctivo de Equipos". Estos describen que en la organización se prepara y/o actualiza, un inventario general de equipos. A partir de la cantidad, tipo y ubicación de estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo. **Se evidencia:** 4.6.1.1. Política Administrativo y Financiero 4.6.1.2. Mantenimiento Preventivo vehículos de la TN	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La TN proporciona condiciones de trabajo e instalaciones efectivas, para el personal mediante la remodelación de las áreas, y el mantenimiento preventivo. Para los temas de seguridad incluido el acceso sin barreras, se utilizan las directrices del Ministerio de Trabajo y del Comité de Salud y Riegos Laborales y se realizan simulacros de evacuación. Las escaleras tienen las antideslizantes instalados. Las unidades de aire acondicionado son inspeccionadas y reciben mantenimiento de manera preventiva y la iluminación en las oficinas es la adecuada. Para las áreas de acceso a los ciudadanos, se dispone de rampas para facilitar el acceso de personas con discapacidad. Actualmente se tiene un proyecto de rediseño de la planta física para continuar con la mejora de los espacios de trabajo. Para los vehículos, se contrató un taller para gestionar los mantenimientos preventivos y correctivos que se requieran. En el 2021, se remodelaron las áreas de Transportación, servicios generales, comedor y bóvedas. **Se evidencia:** 4.6.2.1. Remodelación. 4.6.2.2. Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.	La Tesorería Nacional bajos su marco estratégico presenta un manejo integrado de la gestión de las instalaciones; fortalecido con la nueva estructura organizacional que viene a fortalecer la gestión administrativa-financiera de la institución. Estas	no se evidencia la aplicación de manera integrada de la política de ciclo de vida.

Documento Externo
SGC-MAP

	operaciones están preestablecidas a través de los procedimientos de: "Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo; y, Mantenimiento Correctivo de Equipos". Estos describen que en la organización se prepara y/o actualiza, un inventario general de equipos. A partir de la cantidad, tipo y ubicación de estos, se detallan el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y el Plan de Mantenimiento Correctivo. En cumplimiento de la política de sostenibilidad ambiental, la TN ha implementado un enfoque de compra sostenibles a través del cual prioriza la adquisición de equipo de bajo consumo y eco amigable, alineada a los ODS. **Se evidencia:** 4.6.3.1 Formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia que la TN disponga de instalaciones para actividades de la comunidad
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	Tesorería Nacional posee una flotilla vehicular, para facilitar el transporte y el acceso a la organización para sus empleados. La política administrativa define los criterios para el uso de las rutas de transporte e informa la metodología de cómo los colaboradores de nuevo ingreso pueden hacer uso de este beneficio. La institución promueve el transporte colectivo para los empleados para reducir el impacto negativo de los combustibles fósiles al medio ambiente. Se ha designado personal para el apagado de las luces y aires acondicionados, así como un cambio de luminarias a LED.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 4.6.5.1. Política de sostenibilidad ambiental 4.6.5.2. Política del Departamento Administrativo. Página 7 Eje 4.1 4.6.5.3. formulación e Implementación del Plan de Mantenimiento Preventivo	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	La Tesorería Nacional se encuentra en el edificio del Ministerio de Hacienda. Allí concurren todas las Direcciones Generales con las cuales la institución interactúa en el SIAFE. Esto permite a los usuarios acceder fácilmente a la entidad. Para aquellos con vehículo propio, la entidad cuenta con una política de asignación de parqueos. En función de la última encuesta de servicios administrativos, se parquean en la calle César Nicolás Penson y en el parqueo del Banco Central. En adición, la Tesorería Nacional está ubicada en la Avenida México, desde donde se puede acceder por varias rutas de transporte público. **Se evidencia:** 4.6.6.1. Políticas de Asignación y Uso de Parqueos. Página 3-5	

CRITERIO 5: PROCESOS.
Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	La Tesorería Nacional tiene mapeado, descrito y documentado sus procesos clave a través de la identificación de su Mapa de Macroprocesos, el cual define los procesos estratégicos e incluyen la	

	Planificación Estratégica, Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión de Comunicaciones. En los Procesos Misionales se encuentran las actividades que componen la Rectoría del Sistema de Tesorería, que son la Captación y Control de Ingresos, la Gestión de Cuentas, la Gestión de Pagos y la Gestión Activa de Caja. A su vez los Procesos de Apoyo, involucran la Gestión de Servicios Generales, Gestión del Talento Humano, Gestión de Servicios y Recursos Tecnológicos y Gestión Administrativa y Financiera. **Se evidencia:** 5.1.1.1 Mapa de Macroprocesos. 5.1.1.2 Mapa de Producción.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La TN, efectuando el compromiso de la Máxima Autoridad, de acuerdo con lo indicado en el Plan Estratégico Institucional para automatizar los procesos internos, se encuentra en un proceso inmersivo para poner en funcionamiento la plataforma LaserFiche Avante, desde donde se podrá recibir, revisar, asignar, distribuir, ejecutar, aprobar y responder las solicitudes, con miras a eficientizar el proceso de recepción y entrega de las correspondencias internas y externas, reducir el uso de papel y optimizar el tiempo de respuesta a sus clientes y/o ciudadanos. En este novedoso sistema también se podrá acceder al repositorio digital donde se tendrán conservados los documentos del archivo central, comprendidos entre el periodo 2018-2024, correspondientes a las series documentales claves detectados en las áreas misionales y transversales de la Tesorería Nacional.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Estos documentos de valor permanente, ya definidos como archivos históricos, han sido valorados, clasificados y digitalizados en conjunto con la Alta Dirección, así como con la participación de los analistas y técnicos conocedores de las operaciones de la TN. La iniciativa de automatizar los documentos de entrada y salida ofrece importantes beneficios a la TN, pues, con su implementación, se eficientizan los recursos, se tiene trazabilidad de las solicitudes y comunicaciones, se pueden detectar fallos y aplicar mejoras a los procesos, así también, se tendrán completos los expedientes durante su recorrido digital al tiempo que son clasificados por procesos y conservados en el repositorio, eliminando la duplicidad de documentación. Estas innovaciones han dado como resultado la creación de series documentales definidas, generando la actualización de la Política del Archivo Central, así como modificaciones en los procesos y procedimientos establecidos en el SIPOC, que asignan las responsabilidades de los propietarios o dueños de proceso alineados a la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. Se evidencia: 5.1.2.1 Fichas de procesos. 5.1.2.2 Mapa de Macroprocesos 5.1.2.3 Contrato Proyecto digitalización y Automatización	
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para	La TN, en cumplimiento con la Política de Control Documental, la Metodología VAR y la Política de	

asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	Planificación Institucional y sus procedimientos, así como con las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), tiene definido el análisis y evaluación de los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, que aseguran el cumplimiento del PEI 2022-2025. En la TN, analizamos y evaluamos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, estableciendo su conexión con los planes y su entorno cambiante durante el proceso de planificación estratégica. Los riesgos y los factores críticos para el éxito en la institución son reducidos drásticamente, al establecerse la Política de Auditoría Interna, como son la evaluación, y seguimiento permanente, que permite el manejo de informaciones oportuna, detectándose las principales falencias y haciendo correcciones precisas, que redunden en satisfacer las expectativas de los ciudadanos/clientes. LA TN en su marco estratégico asume las mejores prácticas internacionales de los sistemas de Tesorería y en la misma se incorporan en su Modelo de Gestión del Tesoro basado en Riesgos (Borrador) las expectativas de los ciudadanos/clientes y la capacidad institucional de adaptarse a los cambios. Se evidencia: 5.1.3.1 Política de Auditoría de Calidad. (pág. 11-13) 5.1.3.2 Evidencia de la medición del PEI. 5.1.3.3 Política de Riesgos Financieros 5.1.3.4 Resolución de conformación comité de caja	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	La TN, mediante la implementación del Manual de Organización y Funciones (MOF), el Manual de Cargos, así como las Políticas y Procedimientos, se identifican a los propietarios del proceso y/o las	

	personas que controlan todos los pasos del proceso. Por otro lado, al momento de realizar la inducción al personal de nuevo ingreso, se les concientiza sobre sus responsabilidades operativas, según el cargo a ocupar y las competencias del involucrado. **Se evidencia:** 5.1.4.1 Política de Gestión Documental. Paginas (10-11) 5.1.4.2 Manual de Cargos 5.1.4.3 Resolución de aprobación del Manual de Organización y Funciones	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	La TN como institución proactiva evalúa y mejora sus procesos como una actividad constante en su Plan Operativo Anual (POA). La mejora continua se aplica considerando las limitaciones respecto al Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) y al marco legal existente. Al aplicar simplificaciones en los procesos de sus operaciones, se identifica el funcionamiento de los procesos, socializando e intercambiando informaciones e ideas con todas las partes involucradas, recopilando lo más importante del proceso El área valida e incorpora las mejoras, construyéndose de manera conjunta una versión mejorada de los procesos. Toda Política y documentación, es revisada por el área jurídica para verificar su impacto. Esto se realiza en cumplimiento de la Política de Gestión Documental y las NOBACI. En su planificación estratégica, se definió el objetivo de actualizar el marco legal y normativo.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Algunos ejemplos son: la mejora de la consulta de pagos y del proceso de gestión de cuentas. **Se evidencia:** 5.1.5.1 Política de Control documental. 5.1.5.2 TDR actualización el marco legal y normativo	
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.	Desde la nueva gestión se impulsa la innovación al solicitarle al CAPTAC el apoyo técnico para desarrollar el modelo del Tesoro basado en riesgos y alineado a las mejores prácticas internacionales en la gestión de tesorería. Además, la participación del personal en las sesiones de trabajo y de Benchlearning de FOTEGAL donde se presentan y se crean los vínculos para las mejores prácticas de la región, se discuten estrategias conjuntas para la mejora. Todo esto sirvió de insumo para las sesiones de marco estratégico y la definición del PEI 2022-2025 con los objetivos estratégicos encaminados a modernizar la tesorería acorde a las mejores prácticas internacionales. Los procesos innovadores de la institución conforme al PEI y vinculados al Benchlearning, son los vinculados a la programación y gestión activa de caja, con el apoyo de las tecnologías y del recurso humano, las cuales constituyen la base de la visión institucional definida. Se involucraron a los actores externos relevantes para recibir su retroalimentación y que conozcan las expectativas que se presentan en nuestro PEI. Se evidencia: 5.1.6.1Minuta reunion benchlearnig FOTEGAL	

Documento Externo
SGC-MAP

	5.1.6.2 Registros de participantes reuniones CAPTAC 2022 5.1.6.3 Registro de participantes reunión agenda FOTEGAL 2023	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	En la definición de su marco estratégico, se han definido los indicadores y resultados estratégicos, que serán medidos de manera semestral como indica la Política de Planificación Institucional. Estos indicadores, junto a sus metas y medios de verificación, permiten monitorear la eficacia de los procesos. Todo esto con su seguimiento operativo de manera institucional a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, el POA y su seguimiento individual a través de los acuerdos de desempeño individuales. Se han definido en la mejora de los procesos, los acuerdos de niveles de servicio (AQL) de las diferentes áreas, así como los plazos, requisitos y tiempos de entrega. Se evidencia: 5.1.7.1 Informe de Cumplimiento de la Carta de Compromiso. 5.1.7.2 Indicadores Clave Tesorería Nacional. 5.1.7.3 Brochure carta compromiso	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La TN cuenta con políticas robustas para la revisión y mejora continua de sus procesos internos, asegurando el estricto cumplimiento de las normativas de protección de datos y de información. Esto incluye la Política de Gestión Documental y la Política de Auditoría de Calidad, así como las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que establecen los estándares mínimos para el control interno en el sector público. La responsabilidad de revisar y mejorar estos procesos	

Documento Externo
SGC-MAP

	recae en la División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión, mientras que el departamento de TIC garantiza el cumplimiento de las normativas de protección de datos personales y de información del Estado a través de la rigurosa implementación de la Política de Ciberseguridad. Además, la Comisión de Integridad supervisa proactivamente el comportamiento ético de todos los colaboradores para asegurar un manejo íntegro y ético de la información. Se evidencia: 5.1.8.1 Reporte final de NOBACI 2023 5.1.8.2 Política de Ciberseguridad. Paginas (12-15, 21-31) 5.1.8.3 Reporte final de NOBACI 2023	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	La TN en su normativa indica que sus servicios están destinados a las instituciones del Sector Publico No Financiero (ISPNF) las cuales involucra en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. A estas instituciones se les realizan encuestas que son aplicadas anualmente, además se diseñó el Sistema de Atención a las Tesorerías (SATI) el cual permite que las ideas de mejoras, que aportan a las mejoras de los procesos se incorporen en los estándares de calidad que se definen a partir de estos insumos. Se evidencia:	

	5.2.1.1 Encuestas de Satisfacción a Tesorerías Institucionales. 5.2.1.2 Informe Evaluación Cumplimiento Normativo 2024 (TI)	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Con la consolidación de las diferentes iniciativas, la TN utiliza métodos innovadores para desarrollar los servicios, involucrando las necesidades de sus grupos de interés en la definición de las iniciativas, desde su concepción, hasta su desarrollo. El enfoque utilizado se encuentra alineado a la simplificación de trámites y burocracia cero como iniciativas lideradas por la OGTIC. Se evidencia: 5.2.2.1 -Informe de Seguimiento a las Iniciativas del PROGEF: 1. Modelo de Programación de Caja (pág 04) 2. SIRITE (pág 8) 3. Plataforma de Servicios (pág 9) 5.2.2.2 Plan de acción de Fortalecimiento de la Gestión de Finanzas Públicas	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	La TN, además de ofrecer sus servicios vía portales web, llamadas telefónicas, correos u otros medios a las Tesorerías Institucionales y ciudadanos, también les recibe en su instalación física, con el objetivo de ofrecerles atención a sus necesidades, expectativas y requerimientos, con prioridad para envejecientes, personas con discapacidad, embarazadas y personas con condiciones especiales. Se ha dispuesto una rampa para la accesibilidad de las personas con discapacidad motora. Del mismo modo, todos los servicios que se ofrecen en la TN se realizan sin distinción alguna.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: -: rampas de acceso	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio).	La TN promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de la prestación de los servicios en modalidad presencial y virtual. Se tiene disponible el Portal de Servicios que contempla la prestación de todos los servicios de manera digital. La TN en su categoría de órgano rector, publica en el portal web todas las normas que regulan los procedimientos que deben cumplir las tesorerías institucionales en materia de gestión de tesorería. También publica los requerimientos necesarios para acceder a los distintos servicios. Utiliza, además, las distintas plataformas digitales para promover, transparentar y difundir sus servicios, así como información adicional relacionada a la entidad. Se evidencia: 5.2.4.1 Portal Web TN (Servicios) 5.2.4.2 Portal Web SIRITE (Servicios) -: Mural de certificaciones OGTIC	

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	En su planificación estratégica, la Tesorería Nacional analizó e incorporó dentro de su plan las interacciones que sostiene con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE), el Comité Técnico del SIAFE, reconfirmado por la	

Documento Externo
SGC-MAP

	Resolución 065-2017, compuesto por las altas autoridades del SIAFE, que busca unificar criterios y presentar recomendaciones sobre las normas y procesos técnicos vinculados a la gestión de las finanzas públicas. Este persigue la articulación de los sistemas de presupuesto, crédito público, tesorería y contabilidad, pues son la cadena de prestación de servicio en materia de finanzas públicas. Estas además comparten todos sus datos y registros a través del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF). Adicional la TN preside el Comité de Caja, donde se busca la toma de decisiones oportunas que impactan su quehacer misional. Este comité presenta la Política de Riesgos Financieros, con un impacto en el SIAFE. Trabaja junto con DIGEPRES en la formulación de la cuota presupuestaria y junto con DIGECOG la conciliación de cuentas. Con la DGII y la DGA, la información de los registros de ingresos fiscales y con el Banco de Reservas y Banco Central, las informaciones para el cumplimiento de los compromisos del Tesoro. Se evidencia: 5.3.1.1 Benchlearning DIGECOG 5.3.1.2 Correo Benchlearning Compras Sostenibles 5.3.1.3 Política de Riegos Financieros	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	En su planificación estratégica, la Tesorería Nacional analizó e incorporó en su objetivo estratégico No. 2.2. Gestionar e interconectar de forma oportuna la información para el Sistema de Tesorería las interacciones que sostiene con las demás instituciones que conforman el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado	

Documento Externo
SGC-MAP

	(SIAFE) , el Comité Técnico del SIAFE, para lograr el intercambio de datos y la prestación de servicios con información mejorando los mecanismos de recepción de las Informaciones sobre las recaudaciones (DGII, DGA), las Informaciones de los Órganos Rectores y las Informaciones del sistema bancario (Banreservas y Banco Central) Se evidencia: 5.3.2.1 Interacción con el SIAFE 5.3.2.2 Instituciones en SIGEF a Ene 2023 5.3.2.3 Matriz aliados estratégicos 2024.	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La TN ha definido en su planificación estratégica y ha operativizado en su POA los grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. Todo esto definido dentro de iniciativas estrategias para lograr una Gestión Activa de Caja. Con Banreservas para resolver situaciones de aplicaciones de pago, con la DIGES para la solución de inconvenientes con el SIGEF y con CardNet para la correcta validación de los pagos realizados vía la plataforma SIRITE. Se evidencia: 5.3.3.1 Registros de participantes SIRITE, CARDNET 5.3.3.2 Registro participantes con DIGES (Proyecto Rediseño de Programación de Caja).	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios	La TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para crear procesos interorganizacionales.	

Documento Externo
SGC-MAP

compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	A través del de Su PEI 2022-2025 se han sostenido reuniones con los Órganos Rectores para establecer los planes de acción correspondientes a estas iniciativas que impactan el Sistema de Tesorería. Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro. Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se presentan las iniciativas de Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE. Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros. Se evidencia: 5.3.4.1 Correo con Banreservas 5.3.4.2 Correo reunión DIGES 5.3.4.3 Acuerdos interinstitucionales para la implementación del SIRITE	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	La TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando en sus objetivos estratégicos las pautas para desarrollar estándares de recepción de los flujos de información de los ingresos y egresos que impactan el Tesoro. LA TN se interrelaciona con los diferentes Órganos Rectores del SIAFE como se describió en el ejemplo 5.3.2, la TN ha realizado todo su marco estratégico analizando su entorno y e incorporando las condiciones para acordar estándares comunes, facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la TN y con socios clave:	

Documento Externo
SGC-MAP

	- En el 2023, se firmó un acuerdo de intercambio de datos y servicios compartidos con la Contraloría General de la República que permite simplificar el servicio de consumo de datos para la certificación de prestaciones que se gestiona junto al INAVI. - - en los sectores público (SIAFE), privado (CARDNET). - Con la DIGES, se tienen las iniciativas, Programación de Caja, Gestión de Activos y Pasivos del Tesoro. - Con el Banco de Reservas, MAP y CGR se implementó el Pago de Nómina en Moneda Extranjera, SIRITE. - Con la DIGECOG se establece el plan de acción para los Anticipos Financieros. - Con FOTEGAL y CAPTAC para el intercambio de mejores prácticas de tesorerías Internacionales Se evidencia: 5.3.5.1 Lanzamiento pago de nómina en moneda extranjera 5.3.5.2 Acuerdos SIRITE 5.3.5.3 Acuerdo CardNet	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	En la realización de su planificación estratégica, la TN identificó los diferentes grupos de interés que presentan un impacto en su misionalidad, como consecuencia de estos se están capacitando e ingresado a la CUT diferentes niveles de gobiernos más allá de las ISPNF. - LA TN presta servicios coordinados, como el SIRITE y el CardNet, INAVI, CUT, etc.	

Documento Externo
SGC-MAP

	- Preparamos las solicitudes de certificaciones al Instituto Nacional de Auxilios y viviendas (INAVI). - Se realizaron entrenamientos a 43 organismos en los procesos de incorporación de recursos a la Fase I y II de la CUT en el Sistema de Tesorería. - Para el 2023, fueron creadas y habilitadas 386 nuevas subcuentas, desglosadas como sigue: 218 subcuentas para la ejecución de nuevos proyectos incorporados a la CUT, 169 Subcuentas Institucionales para Operar en CUT, 41 para la gestión de transferencias de Empresas Públicas No Financieras, 13 para Instituciones Autónomas y Descentralizadas y 114 para Instituciones Gobierno Central 5.3.6.1 Memoria Institucional 2022: Portal de Servicios (ver pág. 35-36) 5.3.6.2 Prestaciones SAVICA portal TN)	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

l) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).

.

	Respecto a la imagen global de la institución y su reputación pública, la Tesorería Nacional realiza con una periodicidad anual una encuesta de satisfacción a sus usuarios, las Tesorerías institucionales. Analizando los resultados obtenidos al aplicar la encuesta, el nivel de satisfacción general de las instituciones con todos los servicios que les brinda la Tesorería Nacional es de un 96% en el 2023, 95% en el 2022, 97.27% en el 2021, para 2020 de un 98.4% y 99.5% en el 2019. Actualmente se han hecho encuestas (datos en proceso) para medir nuestra huella institucional de carbono y la herramienta indicarse para medir la percepción de la TN en lo relativo a temas medioambientales. 2019 un 99.5% 2020 un 98.4% 2021 un 97.27% 2022 un 95% 2023 un 96% Se evidencia: 6.1.1.1.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.1.1.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2022

Documento Externo
SGC-MAP

	6.1.1.1.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2021	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Entre los resultados que se destacan, los resultados muestran respecto a la atención al cliente el 97% de los encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo con el servicio. A nivel general, la TN ha aumentado en el tiempo la satisfacción. Esto se debe a las automatizaciones que hemos realizado al Portal de Servicios y la nueva consulta de pago por proveedor. Adicionalmente la TN presenta su Carta Compromiso al Ciudadano. Se evidencia: 6.1.1.2.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.1.2.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.1.2.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Con relación a la percepción de las Tesorerías Institucionales en lo que respecta a su participación en los procesos de trabajo y toma de decisiones, el incremento se manifiesta en un aumento del 68% al 98.5%.. Para los procesos de realización de nuevas normas del Sistema de Tesorería, se presentan a las Tesorerías Institucionales previo a su emisión y se analizan, se aplican (si proceden) las recomendaciones recibidas. Se evidencia: 6.1.1.3.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

	6.1.1.3.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.1.3.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	De igual manera, la percepción general de transparencia, apertura y la calidad de la información proporcionada es positiva, dado que el 97% de los usuarios afirman estar satisfechos con la utilidad de la información que reciben por parte de los analistas de TN. En el 2022 se mantiene el 98% igual que en el 2021, y durante el año 2020 la percepción los usuarios afirman estar satisfechos con la utilidad de la información que reciben por parte de los analistas de TN fue de un 100%. 2020 el 100% 2021 el 98% 2022 el 98% 2023 el 97% se evidencia: 6.1.1.4.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.1.4.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.1.4.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	Por otro lado, la encuesta del nivel de satisfacción en el 2023 un 98%, en el 2022 un 97.37% de los usuarios consideró que el personal de la TN ofrece sus servicios en igualdad de condiciones, respetando los principios éticos y legales de sus procesos, además el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN, arrojan que en el año 2021 esta percepción fue de un 100%, en el 2020 de un 97%	

Documento Externo
SGC-MAP

	y en el 2019 de un 100%. Resultados acordes a los niveles de ética e integridad que mantenemos en la TN. Adicional la conformación y plan de trabajo del Comité de Integridad, afianza esta percepción. La Tesorería Nacional en cumplimiento con la Ley Núm 200-04 y el Decreto Número 130-05 de Libre Acceso a la Información Pública y con el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, el cual consiste en medir la disponibilidad de la información pública y transparencia activa, en el 2022 logró una calificación de 96.0% en el Indicador de Transparencia Gubernamental. 2019 un 100% 2020 un 97% 2021 un 100% 2022 un 97.97% 2023 un 98% Se evidencia: 6.1.1.5.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.1.5.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.1.5.3 Encuesta nivel satisfacción de servicios usuarios 2021	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Según la encuesta de satisfacción del usuario en el 2023, el nivel de confianza de los usuarios y/o clientes respecto a los técnicos de la TN, arrojan	

	los siguientes datos, es de un 98%, comparado con el 97.5% (2022) de los usuarios expresó tener un considerado grado de confianza (muy alto y alto) en la calidad de los servicios brindados, presentándose un 98% en el 2021, un 97% en el 2020 y un 100% en el 2019. Por otra parte, tenemos que el nivel de confianza que tienen los usuarios hacia los productos y servicios que ofrece la TN, son presentados a través de su Portal de Transparencia (Página web), y su Buzón de denuncias y sugerencias. Durante el año 2022, no se recibieron hallazgos en el buzón de sugerencias y solo se recibieron y respondieron dentro del plazo cuatro interacciones vía el portal 311. 2019 el 100% 2020 el 97% 2021 el 98% 2022 el 97.5% 2023 el 98% Se evidencia: 6.1.2.1.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.2.1.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.1.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021.	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	La TN se encuentra ubicada en un punto de fácil acceso para los ciudadanos. Nuestra institución accesible para personas con capacidades físicas disminuidas, poseemos rampa los servicios que ofrece la institución y que son publicados en el portal son ofrecidos de manera gratuita a los ciudadanos. La encuesta nivel de satisfacción 2023, 2022 y 2021 sostiene que el 100% de los usuarios	

Documento Externo
SGC-MAP

	está muy de acuerdo y de acuerdo con el tiempo en que ha recibido la asistencia para la solución sobre su caso. En el 2020 bajo a 97% por temas de pandemia y en el 2019 se mantiene en el 100%. 2019 el 100% 2020 el 97% 2021, 2022 y 2023 el 100% Se evidencia: 6.1.2.2.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.2.2.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.2.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La encuesta Nivel de Satisfacción tomando en consideración los resultados obtenidos de las variables de Muy satisfecho, el 97% en el 2023, el 97.5% en el 2022 y el 98% en el 2021, de los usuarios expresa que posee un considerado grado de confianza en la calidad de los servicios brindados. 2021 el 98% 2022 el 97.5% 2023 el 97% Se evidencia: 6.1.2.3.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.2.3.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.3.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021.	

Documento Externo
SGC-MAP

4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Los resultados de la encuesta que mide el nivel de Satisfacción destacan que desde el 2021, 2022 y 2023 en un 100% de los tesoreros institucionales considera que la TN ofrece sus servicios en igualdad de condiciones, respetando los principios éticos y legales de sus procesos. 2021 el 100% 2022 el 100% 2023 el 100% Se evidencia: 6.1.2.4.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.2.4.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.4.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021	Mejorar las mediciones en cuanto a la diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Un 97.8% en el 2023, un 97.44% en el año 2022, de los encuestados afirma que la TN le da participación en las actividades de trabajo y lanzamiento de nuevos proyectos que esta realiza. Por lo cual perciben que la TN es una institución que posee capacidad de innovación. 2023 un 97.8% 2022 un 97.44% Se evidencia: 6.1.2.5.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.2.5.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.5.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021	
6) Agilidad de la organización.	De acuerdo con la opinión de los ciudadanos y/o clientes en la encuesta de satisfacción un 98.3% en	

	el 2023, un 97.5% en el 2022 indican que la TN es una institución ágil en la respuesta a los requerimientos de servicios. En el año 2021, un 93% de los usuarios encuestados manifestaron una alta valoración con la rapidez y agilidad de respuesta. 2021 un 93% 2022 un 97.5% 2023 un 98.3% Se evidencia: 6.1.2.6.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.2.6.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.6.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021	
7) Digitalización en la organización.	La encuesta de satisfacción del usuario dice en cuanto a la eficiencia de los medios de información y asistencia utilizados por la TN con la herramienta del correo electrónico, un 98% en el 2023, un 97.5% en el 2022 de los usuarios lo califica de excelente y un 95% en el 2021. 2021 un 95% 2022 un 97.5% 2023 un 98% Se Evidencia: 6.1.2.7.1 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a Usuarios 2023 6.1.2.7.2 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2022 6.1.2.7.3 Encuesta nivel de satisfacción de servicios a usuarios 2021	

Documento Externo
SGC-MAP

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	La Tesorería Nacional cuenta con políticas sólidas para mejorar continuamente sus procesos internos, garantizando el estricto cumplimiento de las normativas de protección de datos y de información. Esto incluye la Política de Gestión Documental, la Política de Auditoría de Calidad y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), que establecen los estándares mínimos para el control interno en el sector público. La División de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión es responsable de este proceso, mientras que el departamento de TIC asegura el cumplimiento de las normativas de protección de datos personales y de información del Estado mediante la Política de Ciberseguridad, que define rigurosos controles y accesos. En cuanto a las mediciones de rendimiento, se destacan los esfuerzos por mejorar el tiempo de espera en el procesamiento y prestación de servicios. Un ejemplo notable es la optimización del proceso de recepción de solicitudes de certificaciones al Instituto de Auxilios y Viviendas (INAVI). Durante el período mencionado, se gestionaron 5,254	

Documento Externo
SGC-MAP

	solicitudes, y desde diciembre de 2023, este servicio está disponible en línea, reduciendo significativamente el tiempo de espera de 15 días a un proceso instantáneo. Esto no solo minimiza costos y riesgos asociados al desplazamiento, sino que también mejora la eficiencia y la satisfacción del ciudadano. Se evidencia: -6.2.1.1 Memoria Institucional 2023. Pág. No 76 y pág. 77	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	La Tesorería Nacional ha implementado estrategias para mejorar la atención al cliente y optimizar sus procesos internos. Entre estas iniciativas destaca la introducción de un buzón digital para quejas y sugerencias, el cual se revisa cada 15 días. Los hallazgos identificados, tanto internos como externos, se comunican a las áreas pertinentes por correo electrónico para que tomen las acciones correctivas necesarias. Hasta la fecha, no se han identificado hallazgos durante estas revisiones. Durante el año 2023, la Tesorería Nacional recibió una interacción a través del portal de transparencia 311, que resultó en un reclamo. Tras contactar al ciudadano afectado, se resolvió satisfactoriamente el problema subyacente, resultando en la plena satisfacción del usuario. Se evidencia: -6.2.1.2.1 Informes Buzón de sugerencias	

Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr><td></td><td>-6.2.1.2.2 Memoria Institucional Pág. 95</td><td></td></tr>
<tr><td>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</td><td>Como resultado de los rigurosos controles implementados, la Tesorería Nacional ha logrado mantener un cumplimiento sin errores en los compromisos de pago para el Sector Público No Financiero (SPNF).
Se han establecido y aplicado efectivamente validaciones previas exhaustivas en los procesos que intervienen en la cadena de pagos. Estas medidas no solo aseguran el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, sino que también garantizan la integridad en la gestión de los fondos públicos, fortaleciendo así la confianza del ciudadano en nuestras operaciones.

Evidencia
Memoria Institucional 2023,pag.
.</td><td></td></tr>
<tr><td>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</td><td>La Tesorería Nacional logró la aprobación de su Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) mediante la Resolución No. 373-2023 del Ministerio de Administración Pública (MAP), aprobada por 2 años. La primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Institución tiene como estándar de cumplimiento el 85% en los servicios comprometidos según los atributos de calidad.
Cada servicio cuenta con atributos de calidad que están claramente definidos en el brochure de la

Carta Compromiso al Ciudadano:

<table><tr><th>Servicios</th><th>Atributos</th></tr><tr><td>Consulta de Pagos y Libramientos</td><td>Fiabilidad</td></tr></table></td><td></td></tr>
</table>

Documento Externo
SGC-MAP

	<table><tr><td>Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales</td><td>Fiabilidad/ Profesionalidad</td></tr><tr><td>Reimpresión de Cheques</td><td>Amabilidad</td></tr></table> También cuenta con indicadores que miden el nivel de satisfacción de los ciudadanos. Se evidencia: -6.2.1.4.1 Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. - 6.2.1.4.2 Resolución No. 373-2023 del Ministerio de Administración Pública (MAP). -6.2.1.4.3 Memoria Institucional, Pág. 93 y 94.	

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	La Tesorería Nacional ha fortalecido significativamente su comunicación con la ciudadanía a través de múltiples canales durante el periodo 2023, promoviendo una reputación positiva y facilitando el acceso a la información. Se organizaron dos ruedas de prensa destacadas: una para el lanzamiento del Proyecto de Pagos en Nóminas Electrónicas de Monedas Extranjeras y otra para informar sobre el pago de la regalía pascual o salario 13. Además, se llevó a cabo un encuentro con medios de comunicación que tuvo un impacto positivo en la imagen institucional. La Tesorería Nacional también ha aprovechado las plataformas digitales, realizando 4 transmisiones en vivo a través de su canal de YouTube y aumentando significativamente su presencia en redes sociales. En 2023, se	

	elaboró la Política de Comunicación Institucional para mejorar el flujo de información interna y externa, y la Política de Gestión de Crisis de Comunicación para manejar potenciales crisis de manera efectiva. Durante el año, se redactaron 20 notas de prensa y se realizaron 1,400 publicaciones en diversos medios tradicionales y digitales. Las noticias institucionales fueron publicadas en 1,072 medios, alcanzando a un total de 464 millones de personas y generando un ahorro estimado de RD$29 millones de pesos. En las redes sociales, la Tesorería Nacional ha utilizado estas plataformas para orientar a la comunidad digital, escuchar las inquietudes de los ciudadanos y reafirmar su compromiso con la transparencia y eficiencia. Esto se reflejó en un aumento del 117% en el total de seguidores en todas las redes sociales principales, como se detalla a continuación: • Facebook: 136% de aumento (de 2,981 a 7,043 seguidores) • Instagram: 268% de aumento (de 5,800 a 21,331 seguidores) • Twitter: 292% de aumento (de 3,483 a 13,646 seguidores) • YouTube: 256% de aumento (de 114 a 406 suscriptores) • TikTok: 100% de aumento (de 0 a 369 seguidores) De forma resumida:	

Documento Externo
SGC-MAP

	. **Seguidores/Suscriptores** Red Social | 2020 | 2023 | % Aumento Facebook | 2,981 | 7,043 | 136% Instagram | 5,800 | 21,331 | 268% X (Antigua Twiter) | 3,483 | 13,646 | 292% YouTube | 114 | 406 | 256% Tik Tok | 0 | 369 | 100% Se evidencia -6.2.2.1.1 Memoria Institucional 2023, Pág. 124 y 125 -6.2.2.1.2 Página web	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La TN a través de la TIC maneja las informaciones de las redes y los medios de comunicación. En el portal institucional son cargadas las informaciones de interés para los usuarios y todo el que le interese conocer sobre el que hacer de la institución. Desde el día primero hasta el día 10 de cada mes son cargadas en el portal de transparencia las informaciones puntuales de cada mes con disponibilidad y exactitud de la información. Se evidencia: -6.2.2.2. Portal de la TIC	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La TN elaboró su plan estratégico (PEI), e indicadores, con el objetivo de medir, evaluar y cuantificar los resultados que se obtienen en los procesos institucionales. Las metas, resultados esperados, avances y/o mejoras continuas del POA, se evidencian en la memoria anual, y en el portal de transparencia institucional, como parte de la política de accesibilidad y disponibilidad de las informaciones para usuarios y público en general. La	

Documento Externo
SGC-MAP

	TN para poder medir el nivel de los objetivos y/o resultados de su rendimiento, utiliza indicadores, como son los indicadores e índices del Sistema de Medición de Gestión de la Administración Pública (SSMGP), alcanzando los siguientes porcentajes el período del 2023: 94.95% del indicador SISCOMPRAS. 94.67% índice de Gestión Presupuestaria (IGP). 98.87% indicador de Transparencia Gubernamental. 94.65% indicador NOBACI. 87.19% índice SISTICGE. 85.69 9% indicador SISMAP. A continuación, una breve explicación sobre cada uno estos indicadores. SISCOMPRAS es el sistema que ha sido desarrollado para iniciar la medición del cumplimiento de la Ley 340-06 y sus modificaciones, a través de los registros en el portal transaccional, este indicador se mide desde la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) busca medir trimestralmente el grado en el que las instituciones llevan una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente, de acuerdo con la correcta aplicación de normativas vigentes y mejores prácticas presupuestarias, este indicador es medido por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). Indicador de Transparencia Gubernamental (IT) La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) mide a las instituciones en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental, por lo que las	

Documento Externo
SGC-MAP

	instituciones requieren mantener las informaciones de acuerdo con los parámetros que establece la DIGEIG, nuestra institución se mantiene entre las instituciones con alta calificación gracias al seguimiento y cumplimiento con los estándares que dicho indicador exige. Indicador de Las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoria puedan ser evaluados. La Ley 10-07 tiene por finalidad instituir el Sistema Nacional de Control Interno, su rectoría y componentes; establecer las atribuciones y facultades de la Contraloría General de la República; regular el control interno de los fondos y recursos públicos y de la gestión pública institucional y su interrelación con la responsabilidad por la función pública, el control externo, el control político y el control social; y, señalar las atribuciones y deberes institucionales en la materia. El Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno (SISTICGE) es la herramienta diseñada para dar seguimiento en tiempo real a las tendencias tecnológicas y avances comparables que las instituciones del Estado van implementando, además de la mejora continua de los procesos y los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) es un sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, que desde el año 2010 ha venido implementando el Ministerio de Administración Pública; tomando como referencia los indicadores	

Documento Externo
SGC-MAP

	del Barómetro de las Américas, sondeo auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) así como, los postulados de la Carta Iberoamericana de la Función Pública. Se evidencia: -6.2.2.3.1. Portal de transparencia -6.2.2.3.2 Página web -6.2.2.3.3 Memoria anual de la TN (2023), pág. No. 90.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	En la TN el uso del Portal de transparencia: 1. Objetivo. - A través del Portal, la Tesorería facilita al Usuario el acceso y el uso de los servicios, informaciones y contenidos (en lo que sigue, los "Servicios") colocados a disposición por la Tesorería o por otras Instituciones. 2.1. Carácter gratuito del acceso y uso del Portal. - La prestación de los Servicios, de parte de la Tesorería, tiene carácter gratuito para el Usuario. 2.2Registro del Usuario. - De manera general, la prestación de los Servicios no exige la suscripción o registro previo por parte del Usuario, solo en el caso de la aplicación de "Consulta de Pagos y Libramientos" para brindar información específica a cada Usuario, en el enlace se explica el procedimiento a seguir. Cabe destacar que el ciudadano que quiere tener un trato personalizado es recibido por las representantes de la OAI, dando al ciudadano un trato digno, así como la satisfacción del servicio recibido Se evidencia: -6.2.2. 4.1. Portal de la TN (OAI) -6.2.2.4. 2. Página web	

Documento Externo
SGC-MAP

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La Tesorería Nacional ofrece servicios personalizados a través de su oficina central, con un horario de atención de 8:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes. Este horario garantiza que los ciudadanos puedan acceder de manera conveniente a los servicios ofrecidos por la institución durante la semana laboral estándar. Además, como parte de su compromiso con la calidad del servicio, la Tesorería Nacional ha establecido una Carta Compromiso al Ciudadano que detalla los estándares de atención y los derechos de los usuarios. Se evidencia: -6.2.2.5.1 portal web: https://www.tesoreria.gob.do/ -6.2.2.5.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
6) Tiempo de espera.	El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo con la fecha de compromiso de pago y de acuerdo con la entrega de los requisitos por parte del cliente. Se evidencia: -6.2.2.6.1 Servicios de la TN y tiempo de espera -6.2.2.6.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
7) Tiempo para prestar el servicio.	El tiempo para la prestación del servicio se hará de acuerdo con la fecha de compromiso de pago Se evidencia: -6.2.2.7.1 Servicios de la TN y tiempo de espera -6.2.2.7.2 Carta Compromiso al Ciudadano	
8) Costo de los servicios.	Todos los servicios que ofrece la TN son gratis. Se evidencia: -6.2.2.8.1 portal web: https://www.tesoreria.gob.do/ -6.2.2.8.2 Carta Compromiso al Ciudadano	

Documento Externo
SGC-MAP

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La TN dispone de varios servicios y trasparenta la gestión de los Servicios que ofrece. La Carta Compromiso tiene establecido los servicios de calidad con los atributos estándares e indicadores, es la primera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano de la Institución con un nivel de cumplimiento de 85% en los servicios. Los servicios comprometidos en la CCC son los siguiente: • Consulta de Pagos y Libramientos. • Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales. • Reimpresión de Cheques. El Catálogo de servicios se puede observar en nuestra página web: https://www.tesoreria.gob.do/ es el siguiente: Recepción de Declaración Jurada Recepción de Correspondencia Tramitación de cesantía Tramitación de Invalidez Tramitación de Pago Seguro de Vida Fianzas (Custodio y Entrega) Gestión de Cheques Consulta de Pagos y Libramientos Se evidencia: -6.2.2. 9.1 Carta Compromiso al Ciudadano -6.2.2.9. 2 Memoria Institucional 2023 Pág. 93 y 94. ia: -6.2.2.9.3. portal web: https://www.tesoreria.gob.do/	

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	En las funciones principales de la TN, participan, los grupos de interés, en todo lo relativo a la toma de decisiones, y en la política de diseño para productos y servicios. La TN también participa en la definición de la programación financiera del Sector Público no Financiero (SPNF), que, en el marco de la política fiscal, apruebe el Poder Ejecutivo. Elabora, en coordinación con la Oficina Nacional de Presupuesto (ONAPRES), la Programación Anual de Caja del Gobierno Central y evaluar su ejecución. Aprobar la Programación Anual de Caja, elaborada por las Instituciones Descentralizadas y Autónomas no Financieras y remitirla a la consideración del MH. Ejecutar los pagos originados en obligaciones previamente contraídas por el Gobierno Central, así como las transferencias que requieran los restantes organismos públicos, siempre que estén ordenadas por la autoridad competente. Autorizar la apertura y cierre de las cuentas bancarias requeridas por los Organismos del Gobierno Central y las Instituciones Descentralizadas o Autónomas no Financieras, comunicando formalmente tales decisiones a la Dirección General de Contabilidad y a la Contraloría General de la República.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Ejecutar los embargos que ordenen la justicia y las cesiones de crédito de terceros, de acuerdo con lo que establezca el reglamento de esta Ley. Custodiar los fondos, garantías y valores pertenecientes al Gobierno Central o de terceros que se pongan a su cargo. Se evidencia: -6.2.3.1 Ley 567-05 de TN	
1) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	La TN dispone de un Buzón de Denuncias y Sugerencias ubicado en la recepción y el comedor. El propósito de la herramienta es que los ciudadanos y los colaboradores puedan emitir propuestas de mejora, denuncias y quejas. Para darles seguimiento a los aportes de los usuarios, el comité del buzón se reúne quincenalmente para la apertura de los buzones. Luego se remiten los hallazgos a las áreas responsables de cierre. La Tesorería Nacional en el 2023, presentó una interacción vía el portal 311, nos comunicamos con el ciudadano y la misma quedó resuelta con la satisfacción del ciudadano. Se evidencia: -6.2.3.2. Memoria 2023 página no. 128	
2) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	La Tesorería Nacional cuenta, con dos programas de cooperación vigentes: • Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF): consiste en apoyo presupuestario para la modernización del Tesoro y consta de las siguientes iniciativas: • Modelo de programación de caja el cual consiste en modernizar el modelo de Programación de Caja	

Documento Externo
SGC-MAP

	de la Tesorería Nacional, anteriormente orientada y basada en la Ejecución Presupuestaria, a una Programación Base Caja, así como a sus procesos implicados, tales como: la consolidación de los ingresos por unidad recaudadora; consolidación de los gastos de acuerdo con el nuevo clasificador presupuestario; consolidación de las fuentes de financiamiento por tipos; las asignaciones de cuotas de pago mensual y diaria; y, por último, el registro de la programación de ingresos y gastos de las tesorerías institucionales incluidas en la fase I del proyecto de implementación de la CUT. • Módulo de nóminas en moneda extranjera. El pago de nóminas en moneda extranjera (dólares y euros) es una iniciativa para la mejora de la eficiencia de la gestión de pagos, así como los controles requeridos para asegurar una implementación ágil, transparente y segura. Esta iniciativa se implementa a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), y se utiliza como herramienta para el registro y pagos de la nómina en moneda extranjera, destinada al servicio exterior. • Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la Gestión del Gasto Público financiado por el BID: o el Modelo de Gestión de Activos y Pasivos, realizado el modelo conceptual, y en proceso de contratación del modelo funcional. Bajo la cooperación internacional se realizó la Misión de acompañamiento CAPTAC-TN Curso Regional de Activos y Pasivos realizad o por CAPTAC-DR en Guatemala del 17 al 21 de abril 2023. En el mes de mayo un entrenamiento sobre	

Documento Externo
SGC-MAP

	Pronósticos y Análisis de los ingresos públicos con el auspicio del Fondo Monetario Internacional (FMI). La modernización evolutiva de la Tesorería Nacional (TN) está fundamentada en tres principales ejes: a. La automatización del Back Office para mitigar los riesgos operativos y proveer información fiable, concisa y oportuna para las funciones de Middle y Front Office. b. La evolución del Middle Office para soportar el nuevo rol de la TN, en el seguimiento de la política fiscal en su alcance del SPNF, a través de la visión integrada de activos y pasivos financieros, por vía de la gestión de flujo de caja y gestión de riesgos fiscales. c. El fortalecimiento de la transparencia y de la eficacia del Front Office en el acceso a los mercados financieros, nacional e internacional, soportado por las evaluaciones y estrategias establecidas por la gobernanza de la función de Middle Office. El Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE), adecuado para realizar pagos en línea, por transferencia y pagos de servicios varios, instrumento para la captación de los pagos de bienes y servicios que ofrecen las instituciones públicas, es un sistema que permite que la percepción de los recursos de captación directa se realice de forma más eficaz y transparente, en cumplimiento con las funciones de la Tesorería Nacional, órgano Rector del Sistema de Tesorería.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Esto permite que los recursos percibidos por las instituciones y, de la información que a partir de ellos se genere, se obtenga de manera oportuna, facilitando a los ciudadanos/clientes el pago de los bienes y servicios ofrecidos. Para el cierre del 2023, dentro de las actividades para fortalecimiento del SIRITE, se realizó la migración a Java 17, así como mejoras en la Conciliación de transacciones y la utilización del reporte backoffice Cardnet, desarrollos realizados en coordinación con DIGES. Se evidencia: - 6.2.3.3.1. Página web -6.2.3.3. 2. Memoria Institucional pág. no. 50 -51 y pág. 98	
3) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).		No se evidencian indicadores de cumplimiento con relación al género y la diversidad cultural y social.
4) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	La Tesorería Nacional, empleada en los objetivos estratégicos: Rectoría del Sistema de Tesorería y Administrar el Sistema de la Cuenta Única del Tesoro, se encarga de elaborar las Normas, Resoluciones, Políticas y Procedimientos, que como Órgano Rector debe emitir la Tesorería Nacional relativas al manejo de las tesorerías que operan en el ámbito del sector público no financiero, y como parte de su responsabilidad en la coordinación de las Tesorerías Institucionales (TI), ejerce la supervisión técnica de dichas tesorerías. En la aplicación de las encuestas enviadas por la TN a las Tesorerías Institucionales (Encuestas	

Documento Externo
SGC-MAP

	Nivel de Satisfacción de Servicios a Usuarios, mayo 2023), Los procesos y funciones que realiza la Tesorería Nacional (TN), están fundamentados sobre la Ley No. 567-05 de Tesorería, y sus Reglamentos de Aplicación: Decretos No. 441-06 y 549-11. Dicho funcionamiento se aplica en la interacción entre la Tesorería Nacional y las Tesorerías Institucionales, cuyo resultado es la disposición de información y servicios dispuestos a través de la asistencia técnica, por lo que con el objetivo de seguir mejorando se aplica una encuesta la Encuesta de Satisfacción sobre "Nivel de Servicio brindado a los Usuarios de TN". Fue enviada a 59 Tesorerías Institucionales Se evidencia: -6.2.3.3.5. Encuestas Tesorerías Institucionales, Memoria Institucional 2023 pág. 18	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	La Tesorería Nacional, en el 2023 recibió un total de 75 solicitudes de acceso a información pública, 5 solicitudes fueron transferidas a las instituciones competentes, vía correspondencia 5, mientras que otras 5 fueron atendidas personalmente, 6 por correo electrónico, 10 vía telefónica y 44 por medio del Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), concernientes a procesos de la institución, cada una de las solicitudes recibieron respuesta y fueron completadas dentro de los	

Documento Externo
SGC-MAP

	plazos correspondientes y otorgados por la Ley. 58. Por medio del portal 311, fue recibida una reclamación y de inmediato fue resuelta la reclamación dejando satisfecho al ciudadano. Se evidencia: -6.2.4. 1.1. Oficina de Acceso a la Información (OAI) Portal web: -6.2.4.1. 2. https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/ -6.2.4.1.3. Memoria Institucional 2023 pág. 127-129	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	La Tesorería Nacional en cumplimiento con la Ley Núm. 200-04 y el Decreto Número 130-05 de Libre Acceso a la Información Pública y con el Monitoreo de Estandarización de Divisiones de Transparencia, resolución 002-2021, el cual consiste en medir la disponibilidad de la información pública y transparencia activa, en el 2023 logró una calificación de 99.65% en el Indicador de Transparencia Gubernamental, evidenciando su compromiso con la transparencia en los procesos institucionales. SAIP (Portal único de Solicitud de Acceso a la Información Pública): es una plataforma web única que permite recibir, monitorear y cerrar solicitudes de información pública a los organismos e instituciones de la administración del Estado. Se evidencia:	

Documento Externo
SGC-MAP

	-6.2.4. 2.1. Plataforma Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) - 6.2.4.2. 2. https://www.tesoreria.gob.do/transparencia/Oficina de Libre acceso a la información/Índice de transparencia estandarizado/Reporte2023 -6.2.4.2. 3. Memoria anual TN 2023, pág. 129	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.
Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	La imagen y el rendimiento general de la organización son medidos a través de la encuesta de clima organizacional (C.O.), pues incluye todas las dimensiones (psicológicas, físicas y de gestión) sobre la impresión general de las personas, arroja un 77.69% para el 2023. 2022 un 86% 2021 un 88.92% 2020 un 82.93% **Se evidencia:** 7.1.1.1.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2023, página 14 7.1.1.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	De igual manera, al validar el involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores se presenta un en el 2023, un 65% en el 2022. **Se evidencia:** 7.1.1.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional (sept 2022 pagina 11. 7.1.1.2.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	En un proceso de cambio y mejora continua, en el que la TN está inmersa, es fundamental indagar sobre cómo las personas de la organización distinguen su participación e involucramiento en las actividades, las cuales fueron reflejadas en la encuesta de clima organizacional ejecutada donde obtuvimos a favor un 87.5% de la aceptación de mejora y cambio. En el 2023 presentó un 67.59%. **Se evidencia:** 7.1.1.3.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, página 14 7.1.1.3.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	

La TN presenta una percepción del 84.13% respecto al conocimiento sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad contrastado a un 57.96% en el 2022.

Se evidencia:

7.1.1.4.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Pag 11 7.1.1.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022

4) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	La TN ha asumido el reto de una comunicación abierta en ambos sentidos, la misma se evidencia	

	con las retroalimentaciones que los directores y encargados realizan a su equipo después de la reunión semanal del Comité Directivo; de igual manera en el obtuvimos un 86.54% del impacto de la encuesta en mi Institución. En el 2022 las apreciaciones por parte de los servidores de un 72.22% en los aspectos relacionados al respeto. **Se evidencia:** 7.1.1.5.1 Encuesta de Clima Organizacional. Pag 14 7.1.1.5.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
5) La responsabilidad social de la organización.		
6) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Al preguntarles a los colaboradores sobre la apertura de la TN para el cambio y la innovación, se presentan una afinidad la cual es reflejada en la encuesta de clima organizacional ejecutada en febrero 2024, donde obtuvimos a favor un 87.5% de la aceptación de mejora y cambio en comparación con las anteriores se verifica que en 2022 obtuvo un 72.22%, en 2021 un 85.78% y en el 2020, un 80.69%. **Se evidencia:** 7.1.1.7.1 Encuesta Clima Organizacional. Pag 14 7.1.1.7.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022 7.1.1.5.3 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021	

Cuando al aplicar la encuesta se les preguntó sobre el impacto de la digitalización en la TN, respondieron en el 2023 un 64.74%, aumentando contra un 61.11% en el 2022, que indicaron sentirse de acuerdo, lo cual correspondió con la definición de la visión institucional definida en el 2021 "Ser un referente en gestión de caja activa, apoyado en las mejores prácticas internacionales, con un personal calificado soportado en la innovación tecnológica." Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años.

2023 64.74%

2022 un 61.11%

Se evidencia:

7.1.1.8.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. Página 11

7.1.1.8.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022

7) La agilidad de la organización.	Finalmente, al cuestionarles sobre la agilidad de la organización, en el 2023 un 77.69% vs un 71.3% en el 2022 indica estar de acuerdo con este aspecto. Reflejándose un descenso por el cambio de metodología de evaluación a diferencia de la medición de los últimos años. **Se evidencia:** 7.1.1.9.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. 7.1.1.9.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	La TN aplica a todos los colaboradores, una encuesta de gerencia y liderazgo. La misma agrupa diferentes dimensiones, que califican la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir a la organización (tanto para altos mandos, como para los de línea media), la cual presenta una puntuación de 90.77% para el 2023. presenta una puntuación del 70.56% en el 2022.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Se evidencia: 7.1.2.1.1 Encuesta de clima y cultural organizacional 2023. Pag. 14 7.1.2.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	El Dpto. de Planificación y Desarrollo con el firme compromiso de mantener el control documental, realiza de manera periódica la revisión y actualización de los procesos, procedimientos, normativas y todo lo concerniente a garantizar una excelente gestión documental, la misma se refleja en los resultados de la encuesta con un 85.26% en el 2023. Obteniendo una valoración de 92.20% en 2021 y mostrando un 57.96% para el 2022. **Se evidencia:** 7.1.2.2.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pag.14 7.1.2.2.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	La información suministrada anteriormente se ve respaldada, en que conforme se ha rediseñado la estructura y los perfiles de cargo, la percepción de los empleados respecto del reparto de las tareas y el sistema de evaluación de las personas presentando un resultado de 72.69% en comparación con un 67.59% de la medición anterior. **Se evidencia:** 7.1.2.3.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. pág. 14	

Documento Externo
SGC-MAP

	7.1.2.3.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
4) La gestión del conocimiento.	En lo concerniente a la gestión del conocimiento, se percibe un 61.54% en el 2023 versus un 59.44% en el 2022. **Se evidencia:** 7.1.2.4.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.2.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Como resultado de la implementación del Sistema de comunicación institucional, la cual incluye una política de comunicación institucional y una política de comunicación de gestión de crisis se percibe un 75% en el 2023en comparación con un 67.28% de la pasada encuesta, reflejándose ascenso en esta medición. **Se evidencia:** 7.1.2.5.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.2.5.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	En lo referente al alcance y calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, se reflejó en un 61.92% presentando una mejora correspondiente al 2022 con un 50.37%. 2023 un 61.92% 2022 un 50.37% **Se evidencia:**	

Documento Externo
SGC-MAP

	7.1.2.6.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. 14 7.1.2.6.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	La Tesorería Nacional disfruta de los éxitos de innovar e implementar nuevas ideas reflejados en un 87.5 % en contraste con el 2022 donde se percibió un 57.96%. **Se evidencia:** 7.1.2.7.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. 14 7.1.2.7.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	La Tesorería Nacional se siente más que satisfecha como los colaboradores han expresado su sentir con relación al ambiente de trabajo y cultura de la organización, la cual evidenciamos con el resultado de un 85.1%. En promedio para la medición del año 2022, los colaboradores de la organización manifiestan una satisfacción del 63.89% con relación al ambiente de trabajo y la cultura de la TN. 2022 un 63.89% **Se evidencia:**	

	7.1.3.1.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. 14 7.1.3.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	En complemento, quienes trabajan en la institución perciben que la misma está orientada a la flexibilidad, definiendo políticas que coadyuven a la conciliación de la vida personal y laboral. Las valoraciones positivas continúan reflejadas con un resultado de 83.65% en la última medida y en comparación con un 86% al 2022. **Se evidencia:** 7.1.3.2.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.3.2.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Es importante para la TN, el que sus integrantes aprecien la igualdad de oportunidades, equidad y comportamiento de la TN para con ellos. Los resultados que arrojó el estudio de clima un 88.46%, manifiesta la satisfacción de los colaboradores en comparación con la anterior medición con un 44.44%. **Se evidencia:** 7.1.3.3.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.3.3.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	En esta sección también se evalúa, el parecer de los servidores sobre las disposiciones de lugar de trabajo y sus condiciones físicas. Estos son los valores expuestos en los últimos años de un 61.54% en el 2023, un 57.96% en el 2022.	

Documento Externo
SGC-MAP

	2022 un 57.96% 2023 un 61.54% **Se evidencia:** 7.1.3.4.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional. 7.1.3.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Generar espacios para el desarrollo de la carrera profesional y las competencias de los colaboradores, es una distinción fundamental para la institución, pues la incorporación de nuevas destrezas provoca la innovación en el desempeño organizacional. A continuación, se muestra el comportamiento de esta dimensión, donde se refleja un 90.38%. **Se evidencia:** 7.1.4.1.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.4.1.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	
2) Motivación y empoderamiento.	En esta misma línea, las actividades de Motivación y empoderamiento, presenta una percepción del 50.37%. **Se evidencia:** 7.1.4.2.1 Encuesta nivel de Clima Organizacional.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En lo relativo a la percepción del acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional, se	

	presenta una percepción del 50.77%, reflejándose un descenso en la medición anterior que contábamos con un 65%. **Se evidencia:** 7.1.4.3.1 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Pág. 14 7.1.4.4.2 Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	En los indicadores para el 2023 presenta un promedio anual de absentismo de 5.26%, referente a la puntualidad obtuvimos un 99.62%, un total de traslados realizados de 5, un ascenso del grupo ocupacional I, al grupo V y un porcentaje de rotación de personal de (1.47%). Nivel de absentismo laboral: 47.72% año 2022. Con relación a las quejas y sugerencias no se ha presentado ningún caso en todo el periodo. 7.2.1.1.1 Absentismo año 2023. 7.2.1.1.2 Memoria 2023 7.2.1.1.3 Memoria 2022 7.2.1.1.4 Informe de rotación, traslado y ascenso 2023	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	La TN presenta una alta participación de su personal en las actividades de mejora siguiendo el ciclo PDCA. Todos los documentos son socializados y aprobados por cada una de las áreas correspondientes cumpliendo con el ciclo PDCA.	

Documento Externo
SGC-MAP

	De cara a la mejora continua, la Tesorería Nacional ha implementado una metodología de documentación y mejora de procesos de forma transversal, que consiste en la identificación y selección del proceso que será documentado y/o mejorado; y la ejecución de reuniones de trabajo con la participación de todas las áreas de incidencia. En este sentido, en el periodo enero-diciembre 2023, el Departamento de Planificación y Desarrollo continuó ejecutó en coordinación con el departamento administrativo y financiero las Compras verdes, con el cual fuimos galardonados con un reconocimiento por el MAP. Así mismo, fue implementada la Carta Compromiso al Ciudadano. De cara a proteger la seguridad de la información, ha sido creado e implementado el Instructivo de operación de Investigación Digital Forense, con el objetivo de descubrir la causa raíz de un suceso o incidente en sistema computacionales, para esclarecer los crímenes y localizar los perpetradores. En seguimiento a la mejora continua de los procesos, se han realizado levantamientos de manera trimestral con las partes interesadas para impulsar la innovación y la optimización, canalizando el nivel de avance. **Evidencias:** 7.2.1.2.1 Brochure Carta Compromiso 7.2.1.2.2 Fotos de premiación Compras verdes	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	La TN presenta conformado su Comisión de Integridad, que, junto al Código de Integridad Institucional, presenta las pautas para los posibles dilemas éticos que pueden surgir. A la fecha,	

Documento Externo
SGC-MAP

	durante el 2022 y 2023 no se presentan dilemas éticos. **Evidencias:** 7.2.1.3.1 Certificación de la Comisión de Integridad. 7.2.1.3.2 Código de integridad.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Alineado a la filosofía Institucional y en beneficio de la sociedad, se ha diseñado un plan de Responsabilidad Social-Moral, con el objetivo de continuar comprometidos con nuestros valores, más allá de las acciones misionales y/o estratégicas como órgano rector, enfocándose en la equidad, ofreciendo igualdad de condiciones a la comunidad. Este Plan, enlazado con la Política de Recursos Humanos, se realiza cada año con actividades orientadas a la Responsabilidad Social. Cantidad de personas que participaron de la limpieza de costas: 42 Cantidad de personas que colaboraron para la reforestación: 60 **Evidencias:** 7.2.1.4.1 Fotos de jornada de limpieza de costas 7.2.1.4.2 Fotos de Jornada de reforestación	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	La TN en el marco de trabajo para recoger ideas, sugerencias, reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes está definido por tres componentes: la Política de Comunicación; los procedimientos que formalizan el uso del Buzón de Sugerencias y el SITNA, donde las Tesorerías Institucionales plasman sus requerimientos. Con relación a los clientes, que son los usuarios directos de nuestros servicios, es decir las	

Documento Externo
SGC-MAP

	tesorerías institucionales, la organización incentiva su involucramiento como co-diseñadores de los productos y servicios brindados. Las tesorerías institucionales evalúan periódicamente a través de encuestas, el nivel de los servicios brindados. Durante el periodo 2023-2024 no se presentaron quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, más bien felicitaciones por el buen servicio. **Evidencias** 7.2.1.5.1 Política de comunicación. Pág18. Eje:3.1.8 7.2.1.5.2 Informe evaluación cumplimiento normativo. Página 24. 7.2.1.5.3 Certificación de buzón de sugerencias	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	El Departamento de Recursos Humanos gestiona el 100% del levantamiento de los Acuerdos de Desempeño de los servidores, de igual manera, se aplicaron las evaluaciones correspondientes hasta la fecha del período probatorio de los servidores de nuevo ingreso. El resultado arrojó un promedio general de 95%, calificando al equipo de nuevo ingreso de Tesorería Nacional como superior al promedio, de acuerdo con el Reglamento de Evaluación del Desempeño y promoción de los servidores y funcionarios de la Administración Pública No. 525-09 artículo 31, literal b. **Evidencia:** 7.2.2.1.1 Informe de evaluación del desempeño 2023	

	7.2.2.1.2 Informe de evaluación del desempeño 2022	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación, la TN cuenta con una Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Adicional, se han logrado las siguientes certificaciones en NORTIC A5, B2 y A3; la implementación del Plan de Contingencias y Continuidad de Operaciones y del VPN Institucional para el Teletrabajo Seguro. En la medición obtuvimos un 87.34% para el uso de las tecnologías. **Evidencias:** 7.2.2.2.1 Memoria Institucional 2023 7.2.2.2.2 Memoria Institucional 2022	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	La TN presenta una participación en actividades de formación, ejecutándose según se planificó en el plan anual de capacitaciones, el cual cuanta con un presupuesto anual de RD$1,930,540.50. De igual manera disponemos de una amplia gama de capacitaciones sin costo en coordinación con Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). **Evidencia:** 7.2.2.3.1 Plan de capacitación y ejecución 2023 7.2.2.3.2 Plan de capacitación y ejecución 2022	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En cumplimiento a la Resolución Número 041-2020, artículo 3, sobre los incentivos individuales y	

	colectivos a ser aplicados en los entes y órganos de la Administración Pública, realizó el pago del incentivo por Rendimiento Individual, equivalente al salario de un mes al 100% de los servidores que alcanzaron una puntuación igual o mayor al 85% del valor del Acuerdo de Desempeño. Como parte de la Gestión del desarrollo humano, durante el 2023fueron capacitados el personal, acorde el plan de capacitación. **Evidencias:** 7.2.2.4.1 Política de reconocimiento al desempeño. 7.2.2.4.2 Memoria Institucional 2023	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.
Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo	La TN, durante el periodo 2023, participó en la reforestación y siembra de árboles en la rivera del Rio Maimón, provincia Monseñor Nouel. Esta iniciativa, coordinada con el Ministerio de Medio	

Documento Externo
SGC-MAP

financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	Ambiente y Recursos Naturales mediante su Plan Nacional de Reforestación, fue realizada con el objetivo de rehabilitar la cuenca de los ríos de todo el territorio nacional, para recuperar espacios afectados por la contaminación. En dicha actividad fueron sembrados un total de 1,500 plantas de tipo Corazón de Paloma, Cedro, Cabirma, Caoba Hondureña y Panda. Por otro lado, asumiendo el compromiso de fomentar y apoyar los emprendimientos de ciudadanos de escasos recursos, se realizó el Mercadito Orgánico y Artesanal con el objetivo de promover las compras públicas verdes inclusivas, respaldar la agricultura familiar, estimular la producción y el consumo responsable, fomentar el emprendimiento, mitigar la pobreza, y facilitar el acceso de la mujer y grupos vulnerables a recursos económicos, beneficiando directamente a los productores familiares, artesanos, mujeres SúperEmprendedoras, cooperativas agropecuarias, mipymes, mujeres y personas con discapacidad. **Limpieza de Costa** La Tesorería Nacional, durante los años 2023, realizó una limpieza de costa, con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores sobre el impacto de los residuos en el medio ambiente y la preservación de los ecosistemas marinos. Fueron retirados 8,500 libras de residuos sólidos de la playa Tortuga. 8.1.1.1 Recordatorio Actividad reforestación 2023 8.1.1.2 Memoria 2023, Pág 113 8.1.1.3 Memoria 2023, Pág 107	

Documento Externo
SGC-MAP

2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	La TN integró los aspectos ambiental, social y económico en sus procedimientos de compras, con el propósito de maximizar el principio de valor por dinero, garantizar un uso eficiente de los recursos y promover un mayor bienestar colectivo. Para el año 2023 se publicó un total de 12 procesos de compras verdes, en cumplimiento con la Política, por un monto de RD$13,374,389.00 siendo estos procesos dirigidos a las Mimymes y Mipymes mujeres. Estos primeros pasos de incorporar criterios de la Política de Compras Verdes en los procesos de adquisición de bienes, obras y servicios permitieron a la TN ser reconocida en la primera edición de esta categoría durante la XV semana de la calidad, organizada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP). Este reconocimiento fue otorgado por el Ministerio de MedioAmbiente y Recursos Naturales (MMARN) y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). La Tesorería Nacional consolidó su compromiso con la sostenibilidad desde la cadena de valor, buscando disminuir su impacto ambiental negativo y promover el ahorro de recursos como agua y energía. En alianza con Supérate realizó cuatro mercaditos orgánicos y agrícolas, con los cuales contribuyó al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), impactando principalmente los	

Documento Externo
SGC-MAP

	ODS 2 y 12, mediante la promoción de las compras públicas verdes inclusivas, el respaldo la agricultura familiar, el estímulo a la producción y el consumo responsable, el fomento al emprendimiento, la lucha contra la pobreza, la garantía de seguridad alimentaria, así como el acceso de la mujer y grupos vulnerables a recursos económicos. Además, dio cumplimiento con el decreto 610-22, que prioriza la compra de productos agrícolas crudos a los pequeños agricultores familiares y asociaciones o cooperativas integradas por ellos. **Resultados Autodiagnóstico IndicaRSE** La Tesorería Nacional realizó la autoevaluación de las prácticas de responsabilidad social institucional, a cargo de EcoRed, los resultados de dicha autoevaluación fueron presentados el 5 de junio de 2023, siendo la tercera institución del sector público del país en realizar esta medición, con una **calificación sobresaliente** de **93 puntos**, ocupando una posición destacada en el promedio nacional (94 puntos) y colocándose por encima del promedio de las instituciones gubernamentales (68 puntos). De las materias evaluadas, alcanzó la máxima puntuación en derechos humanos y prácticas justas de operación; logró calificaciones similares al promedio nacional en las dos materias anteriores, en prácticas laborales, gobernanza y participación activa y desarrollo de la comunidad; seguidas por asuntos de consumidores y medio ambiente, siendo esta última, la calificación más baja debido a varias iniciativas que se encuentran en proceso de aplicación. 8.1.2.1 Reconocimiento a Compras Públicas Verdes.	

Documento Externo
SGC-MAP

	8.1.2.2 Memoria Institucional, Pag. 100. 8.1.2.3 Memoria Institucional, Pag. 95.	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc**.**	De acuerdo con lo especificado en el criterio 8.1.2, la TN realizó, en cinco ocasiones desde Diciembre del año 2022 hasta el año 2023, el Mercadito Orgánico y Artesanal, producto de la alianza con Supérate, beneficiando directamente a los productores familiares, artesanos, mujeres SúperEmprendedoras, cooperativas agropecuarias, mipymes, mujeres y **personas con discapacidad**. Esta actividad recaudó un total de RD$1,188,075.06 pesos, ganancias directas para los productores, artesanos y demás participantes, impactando positivamente a familias con escasos recursos, a comunidades de distintas zonas del país y fomentando los emprendimientos de productos locales. **Taller Trato digno a personas con discapacidad** La Tesorería Nacional realizó el taller "Trato digno a personas con discapacidad desde un enfoque de derechos", mediante el cual fortaleció su cultura de responsabilidad social con una visión de derechos humanos y reafirmó su compromiso con todas las personas en igualdad de condiciones, con el propósito de sensibilizar a los colaboradores sobre trato igualitario a las personas con discapacidad, tanto compañeros como usuarios, y sobre buenas prácticas inclusivas. Este taller fue impartido por técnicos del Consejo Nacional de Discapacidad (Conadis), durante el	

Documento Externo
SGC-MAP

	cual 30 servidores vivieron la experiencia desde el lugar de una persona con discapacidad. Para desarrollar su empatía, realizaron ejercicios prácticos con impedimento de la movilidad o con los ojos vendados para simular la discapacidad visual. Para cumplir con sus tareas, se auxiliaron de "bastones blancos" y una silla de ruedas. 8.1.3.1 Memoria Institucional 2023, pag 113 8.1.3.2 Ganancias totales del Mercadito Orgánico y Artesanal 2023 8.1.3.3 Memoria Institucional 2023, pag 108	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	A través de actividades como el Mercadito Orgánico y Artesanal, para el desarrollo de los productores y artesanos de distintas comunidades, la TN fomenta y fortalece su impacto en el desarrollo económico del país, apoyando a estos emprendedores a generar ingresos que permiten una mejor calidad de vida, así como dar a conocer su emprendimiento, pues se le brinda la plataforma para dar a conocer sus productos realizados con materia prima local. Encuesta Participantes en Mercaditos En otro orden, para conocer la valoración de los ciudadanos/usuarios con respecto al impacto de la TN en el desarrollo económico del país, se realizó una encuesta, durante el periodo 2023, donde el 98% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con este criterio. 8.1.4.1 Memoria Institucional 2023, pag 113 8.1.4.2 Informe Encuesta de satisfacción de la Sociedad Civil 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	La TN, comprometida con generar y mantener un impacto positivo a la calidad de la democracia, realiza actividades de fomento al comportamiento ético que debe exponer el colaborador, no solo dentro de la entidad, sino también, fuera de ella, como un ente social. Estas actividades fueron realizadas por la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo de la Tesorería Nacional, quienes se enfocaron en dar a conocer sobre los derechos y deberes de los colaboradores, los valores éticos de la entidad, la gestión de quejas y sugerencias para el beneficio de la integridad e igualdad, entre otros aspectos relevantes. Por otro lado, en la encuesta de medición de los servicios ofrecidos por la TN a los ciudadanos/usuarios, el 94% de los encuestados consideraron a la TN como una entidad transparente, íntegra, con enfoque a la igualdad. Esto indica que, de acuerdo con la percepción de los ciudadanos, la TN genera un impacto positivo de cara a la ciudadanía. **Resultados Autodiagnóstico IndicaRSE** La Tesorería Nacional realizó la autoevaluación de las prácticas de responsabilidad social institucional, a cargo de EcoRed, los resultados de dicha autoevaluación fueron presentados el 5 de junio de 2023, siendo la tercera institución del sector público del país en realizar esta medición, con una **calificación sobresaliente** de **93 puntos**, ocupando una posición destacada en el promedio nacional (94 puntos) y colocándose por encima del	

Documento Externo
SGC-MAP

	promedio de las instituciones gubernamentales (68 puntos). De las materias evaluadas, alcanzó la máxima puntuación en derechos humanos y prácticas justas de operación; logró calificaciones similares al promedio nacional en las dos materias anteriores, en prácticas laborales, gobernanza y participación activa y desarrollo de la comunidad; seguidas por asuntos de consumidores y medio ambiente, siendo esta última, la calificación más baja debido a varias iniciativas que se encuentran en proceso de aplicación. 8.1.5.1Invitación, vía correo, a actividades de CIGCN 8.1.5.2 Encuesta de satisfacción a la sociedad civil 2023 8.1.5.3 Memoria Institucional, Pag. 95	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	**Medición de la Huella de Carbono** La Tesorería Nacional realizó la primera medición de su huella de carbono utilizando la herramienta RDuceTuHuella, e identificó oportunidades de mejora, para alinearse con el ODS 13 e implementar acciones orientadas a reducir el impacto negativo ambiental, mitigar los efectos del cambio climático en el planeta y contribuir con la meta país de reducir en un 27 % las Emisiones de los Gases Efecto Invernadero (GEI) para el año 2030 y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). **Alcances:** • Alcance 1 (Directas): 955.14 Tons de CO2e	

	• Alcance 2 (Indirectas - Electricidad): 145.73 Tons de CO2e • Alcance 3 (Indirectas - Transporte de Empleados): 88.77 Tons de CO2e **Reducciones en los Últimos 5 Años:** • Total de Reducciones: 38.91 Tons de CO2e • Reducciones por Persona Empleada: 0.17 Tons de CO2e/persona • Reducciones por Metro Cuadrado: 0.02 Tons de CO2e/m2 **Resultados por Categoría de Reducciones:** • Reducciones por Consumo de Electricidad: 38.89 Tons de CO2e • Reducciones por Transporte: 0.02 Tons de CO2e La Tesorería Nacional emitió un total de 1,189.64 Tons de CO2e durante el período Evaluado (2021). Este valor establece la línea de base para nuestras emisiones y nos brinda una perspectiva clara de nuestro impacto inicial en el medio ambiente. Se evidencia que ha logrado reducir un total de 38.91 Tons de CO2e en los últimos 5 años. Las reducciones por persona (0.17 Tons de CO2e/persona) y por metro cuadrado (0.02 Tons de CO2e/m2) indican una mejora en la eficiencia operativa, lo cual es un logro positivo y demuestra un compromiso hacia la sostenibilidad. 8.1.6.1 Memoria de Sostenibilidad, pág. 1-3.	

Documento Externo
SGC-MAP

	Resultados Autodiagnóstico IndicaRSE La Tesorería Nacional realizó la autoevaluación de las prácticas de responsabilidad social institucional, a cargo de EcoRed, los resultados de dicha autoevaluación fueron presentados el 5 de junio de 2023, siendo la tercera institución del sector público del país en realizar esta medición, con una **calificación sobresaliente** de **93 puntos**, ocupando una posición destacada en el promedio nacional (94 puntos) y colocándose por encima del promedio de las instituciones gubernamentales (68 puntos). De las materias evaluadas, alcanzó la máxima puntuación en derechos humanos y prácticas justas de operación; logró calificaciones similares al promedio nacional en las dos materias anteriores, en prácticas laborales, gobernanza y participación activa y desarrollo de la comunidad; seguidas por asuntos de consumidores y medio ambiente, siendo esta última, la calificación más baja debido a varias iniciativas que se encuentran en proceso de aplicación. **Sensibilización sobre Cambio Climático** La Tesorería Nacional ofreció a sus colaboradores la charla de Sensibilización sobre Cambio Climático, con el apoyo del Consejo Nacional para el Cambio Climático, con el objetivo de crear conciencia de su impacto en nuestro planeta y sus consecuencias en el medio ambiente; promover buenas prácticas para el cuidado integral del espacio laboral, el uso de tecnologías y energías alternativas no contaminantes para la prevención y	

Documento Externo
SGC-MAP

	mitigación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), la preservación de la naturaleza y el cuidado del medio ambiente. La Tesorería Nacional **logró reducir considerablemente** el consumo de **energía eléctrica** durante el último año en un **28.36 %,** en comparación con el año 2022. Este gráfico evidencia una tendencia a la baja, cuyo **ahorro total de energía**, con la proyección de los meses de noviembre y diciembre, alcanzaría los **82,780 KWh** y **RD$662,927.09**, lo que se traduce en **35.8 toneladas métricas de CO_2** que se dejaron de emitir a la atmosfera, el equivalente al carbono secuestrado por **592 plántulas de árboles** urbanos durante 10 años. **Sensibilización Uso Racional de la Energía** La Tesorería Nacional fue la primera institución gubernamental que recibió la capacitación sobre el Decreto 158-23 que declara de alta prioridad nacional la implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética en todos los órganos de la Administración Pública, el 18 de abril realizó, con el apoyo del Ministerio de Energías y Minas (MEM), la charla sobre el Uso Racional de la Energía, uniéndose a la Campaña Uso Racional de la Energía (CURE) que promueve el viceministro de Ahorro y Eficiencia Energética. A partir de ese momento, inició la inmediata aplicación de las medidas que se instruyen en el referido decreto. **Campaña de Eficiencia Energética** inició en el mes de mayo la campaña de comunicación interna "Ahorro y Eficiencia	

Documento Externo
SGC-MAP

	Energética", con una duración de tres meses. Consciente de la importancia de educar y sensibilizar para logar cambios de hábitos. **Gestión de Residuos y Reciclaje** La Tesorería Nacional firmó un contrato con compañía recolectora Green Love para la ejecución del Programa de Gestión Eficiente de Residuos Sólidos, en el marco de la celebración del Día Mundial del Reciclaje, con el objetivo de incentivar la reducción del consumo, el reciclaje y reutilización de los recursos empleados en las actividades administrativas, y darles una correcta disposición final a los residuos sólidos. 8.1.6.1 Memoria Institucional 2023, págs. 94, 95, 97-98, 105.	
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	En la encuesta realizada a los ciudadanos/usuarios, en el año 2023, se les indagó con relación a la accesibilidad y transparencia que refleja la entidad hacia la sociedad. El 98% de los encuestados manifestó que la gestión transparente de la TN es excelente y el 96% consideraron la ubicación y acceso a la instalación física muy factible. Por otro lado, el monitoreo mensual realizado por la DIGEIG en el mes de Diciembre del 2023, calificó al portal de Transparencia de la Tesorería Nacional con un 99.65% de cumplimiento. 8.1.7.1 Encuesta de satisfacción de la sociedad civil 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

	8.1.7.2 Índice de transparencia estandarizado Diciembre 2023 (Portal de Transparencia de la TN)	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	La TN realiza, durante su proceso de compras, la depuración de proveedores, siguiendo los criterios de la política de compras y las normativas emitidas por la Dirección General de Compras y Contrataciones. En otro orden, para el manejo de residuos, por ejemplo, se concretizó la alianza con Green Love, compañía recolectora de residuos sólidos, quienes cuentan con la constancia emitida por el Ministerio Ambiente y Recursos Naturales (MARENA). Con este aliado, se ha llevado a cabo actividades de capacitación para la adecuada gestión de residuos solidos dentro de la entidad. La Tesorería Nacional, con el objetivo de asegurar el ahorro y la eficiencia energética, en cumplimiento con el Decreto 158-23 y el ODS 7, estableció el horario de encendido de los equipos de climatización de forma escalonada, entre 7:00 a.m. y 7:30 am., para evitar un pico en el consumo; fijó el horario de apagado a las 4:30 p.m. y la temperatura en 22 grados Celsius. Además, instaló 10 termostatos digitales. La Tesorería Nacional **logró reducir considerablemente** el consumo de **energía**	

	eléctrica durante el último año en un **28.36 %,** en comparación con el año 2022. La Tesorería Nacional publicó un total de 12 procesos que incorporan criterios de compras verdes hasta el 20 de noviembre de 2023, marcando el primer año de implementación de la Política de Compra Verdes, por un monto ascendente a RD$13,374,389.00[1]. Entre estos procesos, destaca uno dirigido a Mipymes y Mipymes Mujeres. **Sostenibilidad desde la cadena de valor** **Impulso a Mercadito Orgánico y Artesanal** En el año 2022, en alianza con Supérate y con la asesoría de la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), implementó con éxito su primer Mercadito Orgánico y Artesanal, lo que dio paso a la celebración de dicho evento a lo largo del año 2023. Con cada mercadito ejecutado, la Tesorería Nacional contribuyó al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), destacando su impacto principal en los ODS 2 y 12, mediante la promoción de las compras públicas verdes inclusivas, el respaldo la agricultura familiar, el estímulo a la producción y el consumo responsable, el fomento al emprendimiento, la lucha contra la pobreza, la garantía de seguridad alimentaria, así como facilita el acceso de la mujer y grupos vulnerables a recursos económicos.	

[1] Compras Verdes en Cifras: www.comprasverdes.gob.do.

Documento Externo
SGC-MAP

	Buenas Prácticas para fortalecer la cultura de responsabilidad social La Tesorería Nacional motivó a los colaboradores a utilizar las bolsas de tela reusables que se les regaló en el primer mercadito, con el propósito de reducir el consumo de plásticos de un uso y su impacto negativo al medio ambiente. **Gestión de Residuos y Reciclaje** La Tesorería Nacional firmó un contrato con compañía recolectora Green Love para la ejecución del Programa de Gestión Eficiente de Residuos Sólidos, en el marco de la celebración del Día Mundial del Reciclaje, con el objetivo de incentivar la reducción del consumo, el reciclaje y reutilización de los recursos empleados en las actividades administrativas, y darles una correcta disposición final a los residuos sólidos. • **Taller Actualización del Procedimiento de Gestión de Residuos Sólidos y establecimiento de metas** • **Sensibilización Uso Racional de la Energía** • **Campaña de Eficiencia Energética** • **Semana del Reciclaje y Taller de Reciclaje** • **Concurso de reciclaje "ReVive"** • **Jornada de reforestación** • **Limpieza de Costa** **Reducción del consumo de plástico y la generación de residuos sólidos**	

Documento Externo
SGC-MAP

	La Tesorería Nacional, desde hace dos años, impulsa su gestión de sostenibilidad con un enfoque integral, donde la sensibilización y la promoción de buenas prácticas juegan un papel primordial para generar un cambio de cultura, especialmente en el consumo responsable y la gestión eficiente de los residuos sólidos, con el propósito de reducir el consumo de plásticos de un solo uso por agua embotellada. Para esos fines, aumentó el número de bebederos de agua para cubrir todas las áreas, dotó a cada colaborador de un termo para agua y una taza para el café. Además, el almuerzo de los empleados y las picaderas para las reuniones servida en envases biodegradables, lo cual redujo el consumo del foam. El impacto positivo de estas acciones, en el presente año, produjo **una reducción en el consumo de agua embotellada en un 16.03 %**, en comparación con el año 2020, (…) también se evidencia un aumento del consumo de agua en botellones, en 17.38 %, y de vasos de cartón, en 9.89 %. Con esta reducción del consumo de fardos de botellitas de agua, la Tesorería Nacional contribuyó al ahorro de energía y redujo las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). **Reducir el consumo de recursos naturales** Al comparar el año 2023 con igual 2020, se evidencia una significativa **reducción en el consumo de resmas de papel, en un 27.40 %;** el consumo de folders disminuyó 16.81 % y 48.39 % el consumo de libretas, y un 38.34 el consumo	

Documento Externo
SGC-MAP

	de sobres blancos. La reducción de 337 resmas de papel se traduce en 21 árboles sin ser talados, el ahorro de 272,970 litros de agua y de 3,370 kWh. También, se evitó la emisión de 6.32 toneladas de CO2 a la atmosfera. En el año 2023 hubo una **reducción significativa de 43.04 % en el consumo de cartuchos** utilizados por las impresoras, al comparar con el año 2020. Mientras que, el consumo de tóners utilizados por los equipos multifuncionales colocados las áreas incrementó su consumo un 132.60 %. Este comportamiento, aunado a la reducción sostenida del consumo de papel, guarda relación con el cambio de equipos de mayor eficiencia y la buena práctica adoptada por la institución de realizar impresiones y copias utilizando las dos caras de la hoja de papel 8.2.1.1 PL-TN-DAF-10 Política de Compras y Contrataciones 8.2.1.2 Memoria Institucional 2023 (págs. 96, 97, 98, 105, 107, 119) 8.2.1.3 Memoria de Sostenibilidad 2023 págs. 16-18.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Para la realización del Mercadito Orgánico y Artesanal durante el año 2023, se realizó satisfactoriamente con la cooperación y la participación del Programa Supérate, contribuyendo con su proyecto de Agricultura Familiar. Esta actividad fue realizada en cuatro ocasiones, contando con la presencia de productores y artesanos, contactados vía Supérate. Se mantiene contacto con entidades como con el Ministerio de Hacienda para jornadas de salud; con	

Documento Externo
SGC-MAP

	el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para participar en jornadas de reforestación en distintas zonas del país; con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) para realizar la Especialización en Tesorerías, beneficiando a personal de nuevo ingreso de la TN y a personal operativo de las Tesorerías Institucionales. 8.2.2.1 Memoria Institucional 2023 (pág 113, 121-123) 8.2.2.2 Memoria de Sostenibilidad 2023 (págs. 16-18.)	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Durante el año 2023, la TN generó un total de 231,843 usuarios que visitaron la página web, obteniéndose, en las publicaciones realizadas, 653,409 visualizaciones. En Instagram se obtuvieron 8,382 nuevos seguidores, 972,889 nuevas interacciones (pues por esta vía los usuarios pueden contactarse con la TN para conocer sobre sus servicios, indicar sus inquietudes, entre otros) y 5,095,656 total de impresiones. En X, anteriormente nombrado Twitter, se obtuvo un total de 1,171 nuevos seguidores, 3,933 reacciones y 2,171 total de interacciones. Con relación a los medios de comunicación, la TN realizó un total de 1,371 publicaciones y 1,273 en los medios. De estos últimos realizados en periódicos impresos, 23,182, 984 lectores tuvieron acceso dichas publicaciones. El alcance total de lectores, tomando en cuenta todos los medios de	

Documento Externo
SGC-MAP

	comunicación utilizados por la TN (Radio, Redes Sociales, TV, Periódicos, Portales Web), se tuvo alcance total de 494,442,400 personas. 8.2.3.1 Resumen de la TN en medios digitales 2023 8.2.3.2 Resumen de la TN en medios de comunicación 2023	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	La TN, en conjunto con CONADIS, realizó el Taller sobre Interacción y Trato Digno a personas con discapacidad para sensibilizar, incentivar, educar y orientar a los colaboradores en el trato adecuado que deben recibir las personas con discapacidad, tanto en el entorno laboral como en otros aspectos. En el taller participaron 30 colaboradores, quienes realizaron ejercicios prácticos con impedimento de la movilidad o con los ojos vendados para simular la discapacidad visual, y para cumplir con sus tareas, se auxiliaron de "bastones blancos", además de una silla de ruedas. En otro orden, se ha presentado situaciones emergentes de los colaboradores, como requerimiento de donación de sangre e incendio de vivienda, entre otros casos de desfavorecimiento, donde la TN recurre al uso de sus medios de comunicación para apoyar y hacer correr la voz, con miras a contribuir, entre todos, al bienestar de la persona necesitada. 8.2.4.1 Invitación a taller sobre interacción y trato digno a personas con discapacidad	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	En el año 2023, la TN realizó la 1ra Feria de emprendimiento de sus colaboradores, donde se presentaron personas de distintas áreas, quienes	

Documento Externo
SGC-MAP

	dieron a conocer sus modelos de negocio, entre los que se destacan: Agencias de Viaje, Tienda de Ropa, Artículos Personalizados, Elaboración de Ropa a la Medida, Artesanías hechas a mano, entre otros. Esta actividad se efectuó con el objetivo de dar a conocer estos emprendimientos a los demás colaboradores, y así, apoyar y fomentar el talento interno. 8.2.5.1 Invitación a 1era Feria de Emprendimiento de la Tesorería Nacional.	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	La TN, gracias a la colaboración de Supérate, pudo realizar el Mercadito Orgánico y Artesanal, así como el Taller de reciclaje, actividades que han colaborado con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), destacando su impacto principal en los ODS 2 y 12, mediante la promoción de las compras públicas verdes inclusivas, el respaldo la agricultura familiar, el estímulo a la producción y el consumo responsable, el fomento al emprendimiento, la lucha contra la pobreza, la garantía de seguridad alimentaria, así como facilita el acceso de la mujer y grupos vulnerables a recursos económicos. La TN también participó en un Benchlearning con la DGCP para implementar las compras verdes, así como la participación en el Benchlearning de la TN con DGJP, con el objetivo de presentar las buenas prácticas de responsabilidad social implementados en nuestros procesos.	

Documento Externo
SGC-MAP

	-Participamos en el Foro de Tesorerías Publicas Gubernamentales de AL (FOTEGAL) con la presencia de tesoreros de unos 16 países de América Latina. En el evento, expertos nacionales e internacionales esperan intercambiar conocimientos y experiencias sobre los avances y retos de la Gestión Financiera Pública (GFP). **Participamos en la Semana Económica del Banco Central** 8.2.6.1 Memoria Institucional 2023, pág. 113	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	La TN participó en programas de prevención de riesgos de salud y de accidentes, durante el año 2023, entre los que se destacan: -Participación en el Simulacro Nacional de Evacuación ante la ocurrencia de un terremoto con el COE. -Jornada y charla de prevención de cáncer de mama, -Taller sobre trato digno a las personas con discapacidad -8.2.7.1 Invitaciones vía correo	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	La Tesorería Nacional **logró reducir considerablemente** el consumo de **energía eléctrica** durante el último año en un **28.36 %,** en comparación con el año 2022. Este gráfico evidencia una tendencia a la baja, cuyo **ahorro total de energía**, con la proyección de los meses de noviembre y diciembre, alcanzaría los **82,780 KWh** y **RD$662,927.09**, lo que se traduce en	

Documento Externo
SGC-MAP

	35.8 toneladas métricas de CO_2 que se dejaron de emitir a la atmosfera, el equivalente al carbono secuestrado por **592 plántulas de árboles** urbanos durante 10 años. **Sensibilización Uso Racional de la Energía** La Tesorería Nacional fue la primera institución gubernamental que recibió la capacitación sobre el Decreto 158-23 que declara de alta prioridad nacional la implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética en todos los órganos de la Administración Pública, el 18 de abril realizó, con el apoyo del Ministerio de Energías y Minas (MEM), la charla sobre el Uso Racional de la Energía, uniéndose a la Campaña Uso Racional de la Energía (CURE) que promueve el viceministro de Ahorro y Eficiencia Energética. A partir de ese momento, inició la inmediata aplicación de las medidas que se instruyen en el referido decreto. **Campaña de Eficiencia Energética** inició en el mes de mayo la campaña de comunicación interna "Ahorro y Eficiencia Energética", con una duración de tres meses. Consciente de la importancia de educar y sensibilizar para logar cambios de hábitos. **Gestión de Residuos y Reciclaje** La Tesorería Nacional firmó un contrato con compañía recolectora Green Love para la ejecución del Programa de Gestión Eficiente de Residuos Sólidos, en el marco de la celebración del Día Mundial del Reciclaje, con el objetivo de incentivar la reducción del consumo, el reciclaje y reutilización de los recursos empleados en las	

Documento Externo
SGC-MAP

	actividades administrativas, y darles una correcta disposición final a los residuos sólidos. 8.2.8.1 Memoria Institucional 2023, pág. 97-98 8.2.8.2 Memoria Institucional 2023, cuadro No. 63 Matriz de recuperación de residuos sólidos pág. 106.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

***Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente**:*

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	**Política de Compras Verdes**: La Tesorería Nacional fue reconocida por incorporar criterios de la Política de Compras Verdes en sus procesos de adquisición de bienes, obras y servicios, obteniendo el "Reconocimiento a Compras Públicas Verdes" durante la XV Semana de la Calidad. **Normativas Emitidas**: Se elaboraron y emitieron dos nuevas normativas respecto a la Asignación del Rol de Tesorero en el SIGEF y para la Reimpresión de Cheques del Tesoro Entregados. Además, se actualizó la norma para el Ordenamiento y Generación de los Medios de Pagos. **Sistema de Atención a las Tesorerías Institucionales (SATI)**: Se actualizaron 99	

	registros y se registraron 26,264 actividades relativas a asistencias técnicas y servicios. **Sistema de la Cuenta Única del Tesoro (CUT)**: Se incorporaron 6 nuevas Tesorerías, sumando 309 instituciones en el CUT. Además, se añadieron 19 Proyectos-UEPEX y se realizaron 837 trámites de Gestión de Cuentas Bancarias. **Especialización Técnica en Tesorería**: Se impartió en dos convocatorias con la participación de 158 servidores de 53 instituciones públicas. **Recaudaciones**: A través del Sistema de Tesorería se percibieron RD$1.34 billones a través de diferentes entidades como DGII, DGA, SIRITE, Instituciones Descentralizadas y Fondos de Terceros. **SIRITE**: Recaudó RD$1,424 millones con 821,322 transacciones de ventas de bienes y servicios, operando actualmente 56 centros de recaudación cubriendo 2,107 servicios. **Gestión Activa de Caja**: Se implementó la estrategia de gestión integral de activos y pasivos de corto plazo del tesoro, reflejando una inversión ascendente a RD$2,719 millones. **Cuota de Pago**: La Tesorería Nacional realizó 3,099 lotes de Gestión de Cuotas de Pago,	

Documento Externo
SGC-MAP

	ascendiendo a un monto consolidado de RD$1.17 billones de pesos. **Reconfiguración de Cuentas Bancarias**: Se reconfiguraron 54 cuentas bancarias de recaudación para mejorar el control y registro de ingresos no tributarios. **Habilitación de Cuentas Bancarias**: Se habilitaron 229 cuentas bancarias al Sistema de Tesorería y se cargaron 2,045 archivos electrónicos con operaciones bancarias al SIGEF. **Desembolsos**: Realizó desembolsos de RD$913,119 millones en transacciones electrónicas, RD$13,139 millones en cheques, y RD$152,891 millones, USD1,937 millones y USD 74 millones en notas de diferentes monedas. **Evidencias:** **9.1.1.1 Registros SATI:** Documentación detallada de las actividades y servicios ofrecidos a través del SATI. **9.1.1.2 Reportes de incorporación:** Informes oficiales sobre la incorporación de nuevas tesorerías al CUT, reflejando la expansión y mejora del sistema	

Documento Externo
SGC-MAP

2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	**Implementación del SIRITE**: Este sistema facilita a los ciudadanos el pago de servicios ofrecidos por instituciones públicas, contribuyendo a la transparencia y mejora de estadísticas fiscales. En 2023, se recibieron RD$1,168,999,534.14 en 451,325 transacciones de pago de servicios en línea. **Pagos a Suplidores y Contratistas**: Se realizaron pagos ascendentes a RD$196,936 millones en pesos dominicanos, US$185 millones, y €17 millones, mejorando la liquidez de estos beneficiarios. **Pagos de Nómina en Moneda Extranjera**: Implementación de pagos en moneda extranjera para servidores en el exterior, con un monto total de US$32 millones y €22,997.04, mejorando la transparencia y eficiencia en estos pagos. **Evidencias:** **9.1.2.1 Informes de pago** realizados a servidores en el exterior **9.1.2.2 Informes de sostenibilidad**	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	**Altos puntajes en indicadores de gestión:** La Tesorería Nacional obtuvo altos puntajes en diversos Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), como:	

Documento Externo
SGC-MAP

	Indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP): Obtuvo las siguientes puntuaciones: • Índice de Gestión Presupuestaria (IGP): 94.67% • SISCOMPRAS: 94.95% • SISMAP: 85.69% • Transparencia Gubernamental: 98.87% • NOBACI: 94.65% • SISTICGE: 87.19% • SISANOC: 100% • Índice de Control Interno (ICI): 83.53% **Evidencias:** **9.1.1.2 Reportes del SMMGP:** Informes detallados de los puntajes obtenidos en los distintos indicadores, comparando el desempeño de la Tesorería con otras instituciones. **9.1.1.3 Minutas de reuniones de benchmarking**	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). -Cada uno de los acuerdos mencionados, tienen la característica de que se han cumplido los acuerdos y se siguen fortaleciendo los acuerdos de colaboración y extensión de actividades conjuntas, en el caso del	

	FOTEGAL, el país tiene en el mismo una participación permanente y muy activa. La CUT hasta el momento ha logrado incorporar un gran número de instituciones del SPNF, y se sigue trabajando en ese sentido. La TN firmó un acuerdo de colaboración técnica con el FMI, conocido como CAPTAC, para modernizar por etapas y en sentido amplio la TN, en la actualidad está en proceso de implementación, (ver anexos). -Participamos en el Foro de Tesorerías Publicas Gubernamentales de AL (FOTEGAL) con la presencia de tesoreros de unos 16 países de América Latina. En el evento, expertos nacionales e internacionales esperan intercambiar conocimientos y experiencias sobre los avances y retos de la Gestión Financiera Pública (GFP). 9.1.4.1 Informe de acuerdos y convenios 9.1.4.2 Memoria Institucional 2023	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	La Tesorería Nacional, recibió un reconocimiento por incorporar criterios de la Política de Compras Verdes en sus procesos de adquisición de bienes, obras y servicios a lo largo del presente año, durante la XV Semana de la Calidad, organizada por el Ministerio de la Administración Pública (MAP). En la primera edición del "Reconocimiento a Compras Públicas Verdes", otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). La Tesorería Nacional cumple siguientes certificaciones de carácter normativo tecnológico,	

Documento Externo
SGC-MAP

	expedidas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC): • NORTIC A5: Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado Dominicano. • NORTIC B2: Norma sobre accesibilidad web del Estado Dominicano. • NORTIC A6: Norma sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano. Adicional a las nuevas certificaciones, logramos recertificarnos en las siguientes normativas: • NORTIC A2: Norma para el desarrollo y gestión de los portales web y la transparencia de los organismos del Estado Dominicano. • NORTIC A3: Norma sobre publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano • NORTIC A4: Norma para la interoperabilidad entre los organismos del Gobierno Dominicano. • NORTIC E1: Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales Con la Cámara de Cuentas de la República Dominicana se logró el Cumplimiento con observaciones emitidas, reconfigurando 54 cuentas bancarias de recaudación para mejorar el control de ingresos. . En el año 2022 el departamento de RRHH de la TN y el MAP realizaron el 100% de la evaluación interna de desempeño, en comparación con el año	

Documento Externo
SGC-MAP

	anterior que fue realizado un 97% del total de empleados. **Puntuaciones en Indicadores**: • SISMAP: 88.7% • NOBACI: 94.4% • IGP: 100% • SISTIGE: 89.6% • SISCOMPRAS: 99.6% • Transparencia: 96.0% Se evidencia: 9.1.5.1 Puntuación NOBACI 2022 9.1.5.2 -Informe Evaluación Interna de Desempeño 2023 (MAP-TN	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	Lográndose: **NORTIC de Oro 2022**: Premio obtenido por la implementación y aseguramiento del uso correcto de tecnologías de la información y comunicación. **Certificaciones NORTIC**: La Tesorería Nacional obtuvo 7 certificaciones, siendo una de las cuatro instituciones del Estado Dominicano en lograrlo. En cuanto a los Indicadores de Gestión iTICge alcanzó la puntuación 72.20 a final de noviembre 2023, colocados en la posición 36 del ranking (NORTIC A3, NORTIC B2 y NORTIC E1 en curso).	

	Portal de Servicios: Desarrollo de un Portal de Servicios para reducir el uso de papel y evitar el traslado presencial para la obtención de servicio. Alineado al compromiso Presidencial Burocracia Cero, mediante el desarrollo del Portal de Servicio, la Tesorería Nacional disminuyó de 2.0 meses a 1.5 semanas el tiempo de respuesta a los ciudadanos para las devoluciones de Pagos realizados a Pensionados Fallecidos y posteriormente desarrolló la solicitud en línea Evidencia: 9.1.6.1 Memoria Institucional 2023	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	La Tesorería Nacional mejoró su nivel de calificación luego de aplicar la evaluación del desempeño de la Gestión de las Finanzas Públicas (GFP), mediante la metodología de Gasto Público y Rendición de Cuentas (PEFA), por sus siglas en inglés, al pasar de una calificación deficiente (D) a una sobresaliente (A), en la dimensión que mide el nivel de los atrasos en los pagos del gobierno. La Tesorería Nacional culminó exitosamente el Programa de Reforma de la Gestión de las Finanzas Públicas (PROGEF), con los siguientes proyectos: • Modelo de programación de caja: se realizó el modelo conceptual y funcional, lográndose grandes hitos, hemos construido con el robustecimiento de políticas de seguridad de datos y el control. El proyecto de programación de caja a través de una plataforma de búshines inteligente (BI)	

Documento Externo
SGC-MAP

	contemplándose la seguridad de la información es de suma importancia para el SIAFE. • Módulo de nóminas en moneda extranjera implementado en el SIGEF, bajo el formato de crédito a cuenta en fase de programación. Se elaboró un modelo funcional para modalidad de transferencias (Fase II). Es necesario ajustes en los 43 sistemas conexos para el pago electrónico en moneda extranjera para las transferencias. • SIRITE adecuado para realizar pagos en línea, por transferencia y pagos de servicios varios. Presentándose avances en la integración del SIRITE con el programa Burocracia Cero y las siguientes instituciones con ventanillas únicas: o Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes - Ventanilla Única de Formalización o Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones - Ventanilla Única de Construcción o ProDominicana - Ventanilla Única de Inversión o Dirección General de Aduanas - Ventanilla Única de Comercio Exterior • Plataforma de Servicios de la Tesorería Nacional, consistente en proveer a la Tesorería Nacional de un modelo conceptual y funcional para el desarrollo de los servicios con una actualización de la Infraestructura de Redes y Comunicaciones, el Plan de Respaldo y Contingencia de Tecnología de la Información y la implementación de la Firma Digital de los procesos y servicios Documentales. Evidencia: 9.1.7.1 Informe PEFA 9.1.7.2 Memoria Institucional 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	La eficiencia de la Tesorería Nacional se destaca por su capacidad para gestionar de manera óptima los recursos disponibles, abarcando desde los recursos humanos hasta las instalaciones físicas y el conocimiento organizacional. En términos de gestión de recursos humanos, la implementación de iniciativas como el taller "Trato digno a personas con discapacidad" refleja un enfoque proactivo hacia la inclusión y el desarrollo del personal. Este taller no solo fortaleció la sensibilización y el compromiso con la igualdad de derechos, sino que también mejoró la capacidad del equipo para interactuar de manera efectiva y empática con personas con discapacidad, fortaleciendo así la cultura organizacional. En cuanto a la gestión del conocimiento, la Tesorería Nacional ha demostrado un compromiso continuo con la capacitación y el desarrollo profesional de sus empleados. Ejemplos como la reserva de cupos para el curso de "Lengua de Señas" evidencian un esfuerzo por mejorar la comunicación inclusiva y eficaz dentro de la institución. Esta inversión en habilidades y conocimientos no solo mejora la productividad interna, sino que también	

	contribuye a una mejor ejecución de las funciones de la Tesorería. Además, la gestión eficiente de las instalaciones se ilustra en proyectos como la digitalización del sistema de archivo y la implementación del Portal de Servicios Institucional con Chatbot Whatsapp. Estas iniciativas no solo optimizan los procesos administrativos y reducen los costos operativos, sino que también mejoran la accesibilidad y la interoperabilidad de los servicios ofrecidos, beneficiando tanto a los empleados como a los ciudadanos que interactúan con la Tesorería Nacional. Evidencia 9.2.1 Memoria Institucional 2023	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	La Tesorería Nacional no solo se enfoca en cumplir con sus objetivos financieros y administrativos, sino que también busca constantemente innovar y mejorar sus procesos para adaptarse a un entorno cambiante y exigente. Este enfoque en la eficiencia no solo beneficia internamente a la organización, sino que también contribuye positivamente al servicio y la calidad que ofrece a los ciudadanos y otras entidades del sector público. La Tesorería Nacional ha llevado a cabo diversas mejoras e innovaciones de procesos que reflejan su compromiso con la eficiencia y la optimización continua. Una de las iniciativas destacadas es la automatización de las	

	reevaluaciones cambiarias en el Sistema de Tesorería, en colaboración con la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Esta innovación no solo simplifica y agiliza los ajustes necesarios en las cuentas y subcuentas en moneda extranjera, sino que también reduce la posibilidad de errores humanos y optimiza el uso de recursos, tanto humanos como tecnológicos. Además, la implementación del Proyecto piloto para monitorear el desempeño de las Tesorerías Institucionales es otro ejemplo de cómo la Tesorería Nacional busca mejorar la gestión administrativa. Este proyecto permite una supervisión más detallada y efectiva de las actividades financieras a nivel institucional, asegurando el cumplimiento de estándares y procedimientos establecidos, así como la identificación temprana de áreas de mejora. Otro aspecto clave es la digitalización del sistema de archivo, que no solo moderniza la gestión documental, sino que también optimiza el tiempo empleado en la búsqueda y recuperación de información crucial. Esta iniciativa no solo mejora la eficiencia operativa al reducir el uso de papel y los costos asociados con el almacenamiento físico, sino que también fortalece la seguridad y protección de los documentos institucionales. Evidencias: 9.2.2.1 Memoria Institucional 2023	

Documento Externo
SGC-MAP

3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	la Tesorería Nacional no solo se compromete con el benchmarking y el benchlearning como herramientas estratégicas para mejorar la eficiencia operativa, sino que también las utiliza como catalizadores para promover la sostenibilidad ambiental, la inclusión social y la innovación continua dentro de sus operaciones. La Tesorería Nacional ha demostrado un compromiso continuo con el benchmarking y el benchlearning, tanto a nivel interno como externo, mediante actividades concretas que promueven la eficiencia y la innovación. Internamente, ha realizado análisis comparativos detallados de sus resultados trimestrales y anuales en la gestión de residuos, como lo reflejan los datos precisos de recuperación de materiales como plástico y toner. Esto no solo ayuda a identificar áreas de mejora, sino que también establece metas trimestrales específicas para mejorar la eficiencia en la gestión de recursos. Externamente, la Tesorería ha colaborado activamente con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en iniciativas significativas. Una de ellas fue la jornada de reforestación en la que se sembraron 1,500 árboles de especies nativas a lo largo de la rivera del Río Maimón. Además, participaron en la limpieza de la costa, retirando 8,500 libras de residuos sólidos de la playa Tortuga. Estas actividades no solo fortalecen las relaciones interinstitucionales, sino que	

Documento Externo
SGC-MAP

	también permiten el intercambio de mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad. Otro ejemplo concreto de benchmarking interno fue la celebración del concurso "ReVive" durante la Semana del Reciclaje, donde los colaboradores transformaron residuos sólidos en artesanías innovadoras. Esta iniciativa no solo promovió la creatividad y la conciencia ambiental entre los empleados, sino que también destacó el compromiso de la Tesorería con la innovación sostenible. Además, la Tesorería ha implementado programas internos para mejorar el trato digno a personas con discapacidad, como el taller impartido por el Consejo Nacional de Discapacidad. Este tipo de iniciativas no solo refuerzan el compromiso de inclusión dentro de la organización, sino que también reflejan un enfoque proactivo hacia la responsabilidad social corporativa y el desarrollo sostenible. Evidencias: 9.2.3.1 Memoria Institucional 2023	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	Dentro de la estrategia de fortalecimiento institucional, la gestión ha desarrollado un plan que permite el aprovechamiento de las fortalezas de sus recursos humanos, con el Programa de Reforma de las Finanzas Públicas (PROGEF) de apoyo presupuestario por la Unión europea, y el Programa de Mejora de la Eficiencia de la Administración Tributaria y de la gestión del Gasto Publico por el BID. Con ese propósito se logró	

Documento Externo
SGC-MAP

	una asistencia para la TN en materia de cooperación internacional, con el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) y una consultoría con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el desarrollo e implementación de la estrategia de Gestión de Activos y Pasivos Financieros del Tesoro. Se realizaron durante los meses de septiembre-noviembre dos misiones virtuales de asistencia técnica para la modernización de la Tesorería Nacional. Adicional la Tesorería Nacional. Además, para cumplir con las iniciativas de Pago de nómina en Moneda Extranjera, SIRITE nos encontramos en proceso de firma de adenda del Convenio Marco firmado por el Ministerio de Hacienda y Banreservas y Seguimiento de Acuerdo CARDNET. El Departamento Jurídico custodia las fianzas aduanales. Con cada institución se realiza un contrato SIRITE. La TN sostienen convenios sobre el uso de la CUT y sobre el uso de la plataforma SIRITE. **Se evidencia:** 9.1.4.1 Contrato Institucional SIRITE 9.1.4.2 Contrato Tesorería Nacional y CARDNET 9.1.4.3 Contrato Tesorería Nacional y Salud Pública	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la	La Tesorería Nacional ha experimentado un impacto significativo de la tecnología y la digitalización en múltiples aspectos de su	

Documento Externo
SGC-MAP

prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	desempeño organizacional, destacando mejoras sustanciales en la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios prestados. La adopción de tecnologías digitales ha permitido reducir de manera considerable los costos operativos, optimizando la gestión de recursos financieros y humanos. Por ejemplo, la implementación de sistemas de gestión automatizados ha facilitado el procesamiento más rápido y preciso de transacciones financieras, reduciendo errores y tiempos de espera tanto internos como para los usuarios. Además, la digitalización ha contribuido significativamente a la reducción del uso de papel dentro de la Tesorería, al migrar procesos tradicionales hacia plataformas electrónicas. Esta iniciativa no solo respalda los esfuerzos de sostenibilidad ambiental, al disminuir la huella de carbono asociada con el consumo de papel, sino que también optimiza los flujos de trabajo, promoviendo una administración más ágil y ecoamigable. La Tesorería Nacional ha trabajado en colaboración estrecha con proveedores y otras entidades gubernamentales para mejorar la interoperabilidad de sus sistemas, permitiendo una integración más fluida y eficiente de datos y procesos. Esto se refleja en una mayor cohesión y coordinación en la ejecución de proyectos conjuntos y programas de gobierno, fortaleciendo así la capacidad de respuesta	

Documento Externo
SGC-MAP

	institucional y la eficacia en la entrega de servicios públicos. En términos de ahorro de tiempo, la digitalización ha agilizado significativamente los procesos internos, reduciendo los tiempos de ciclo en actividades como la gestión de pagos y la respuesta a solicitudes de información pública. Esto se traduce en una mejora sustancial en la eficiencia operativa y en la capacidad de la Tesorería para cumplir con sus compromisos de manera oportuna y efectiva. • **Reducción de costos y uso de papel:** La implementación de sistemas digitales ha permitido una significativa reducción en el uso de papel y en los costos operativos asociados. La digitalización de procesos administrativos y financieros ha hecho que la burocracia sea más eficiente y menos costosa. • **Interoperabilidad y trabajo conjunto:** La interoperabilidad de sistemas ha mejorado, permitiendo una mejor coordinación entre la Tesorería Nacional y otros proveedores de servicios. Esto ha facilitado la gestión de cuentas bancarias y la recaudación de ingresos. • **Ahorro de tiempo:** La digitalización de procesos como el pago de nóminas y la gestión de cuentas bancarias ha reducido significativamente el tiempo	

Documento Externo
SGC-MAP

	necesario para completar estas tareas, mejorando la eficiencia operativa. • **Mejora en la prestación de servicios:** La implementación del Sistema de Recaudación de Ingresos del Tesoro (SIRITE) ha mejorado la prestación de servicios al permitir a los ciudadanos y empresas realizar pagos de manera más rápida y conveniente. **Evidencias:** **9.1.5.1 Tiempos de procesamiento**. **9.1.5.2 Satisfacción del usuario:** Encuestas y feedback de usuarios que indican una mejora en la experiencia y eficiencia de los servicios prestados.	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	Los resultados de las evaluaciones y auditorías internas en la Tesorería Nacional han destacado consistentemente un alto grado de cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos, reflejando la robustez de su sistema de control interno. Estas evaluaciones periódicas han sido fundamentales para identificar áreas de mejora y asegurar la eficiencia en la gestión de recursos y procesos. En primer lugar, las auditorías internas han validado el cumplimiento riguroso de las políticas y regulaciones internas, asegurando que todas las actividades financieras y administrativas estén alineadas con los	

Documento Externo
SGC-MAP

	estándares establecidos. Esto no solo fortalece la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la organización, sino que también garantiza la protección de los activos y recursos públicos gestionados por la Tesorería. Además, las auditorías han proporcionado retroalimentación crítica sobre la efectividad de los controles internos implementados, permitiendo ajustes y mejoras continuas para mitigar riesgos y optimizar la eficiencia operativa. Esto incluye recomendaciones para optimizar procesos, mejorar la gestión de riesgos y fortalecer la implementación de medidas de seguridad y protección de datos. Los resultados positivos obtenidos en las evaluaciones internas también han sido fundamentales para mantener la confianza del público y de las partes interesadas externas en la Tesorería Nacional. La capacidad de demostrar un cumplimiento sólido y consistente con los estándares de calidad y ética establecidos refuerza la reputación institucional y promueve la credibilidad tanto a nivel nacional como internacional. • **Cumplimiento de normativas:** Las auditorías internas han demostrado un alto grado de cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos, reflejando un sistema de control interno robusto. • **Mejoras implementadas:** Las auditorías han identificado áreas de	

Documento Externo
SGC-MAP

	mejora que han sido abordadas de manera efectiva, resultando en procesos más eficientes y seguros. • **Transparencia y rendición de cuentas:** Los resultados de las auditorías internas han sido transparentes y han contribuido a una mayor rendición de cuentas dentro de la organización. **Evidencias:** **9.1.6.1 Informes de auditoría** **9.1.6.2 Indicadores de desempeño** **9.1.6.3 Reportes de cumplimiento**	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	La Tesorería Nacional ha alcanzado significativos resultados en términos de reconocimientos y premios, que destacan su compromiso con la excelencia y la calidad en la gestión pública. Durante el período evaluado, la institución ha participado activamente en concursos y ha recibido certificaciones relevantes, lo cual subraya su liderazgo en prácticas de gobierno y administración eficiente. Uno de los logros más destacados ha sido la certificación bajo normas internacionales de gestión de calidad como ISO 9001, ISO 37001 y ISO 50001. Estas certificaciones no solo reconocen el compromiso de la Tesorería Nacional con la mejora continua y la eficiencia operativa, sino que también validan su	

Documento Externo
SGC-MAP

	capacidad para implementar y mantener estándares rigurosos en todas las áreas de su operación. Además, la participación en concursos y premiaciones externas ha permitido a la Tesorería Nacional destacarse por sus iniciativas innovadoras y su impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Por ejemplo, la participación en la Semana del Reciclaje y la obtención de reconocimientos por sus esfuerzos en sostenibilidad y responsabilidad social reflejan su compromiso con prácticas ambientalmente responsables y socialmente inclusivas. Estos reconocimientos no solo fortalecen la imagen y reputación de la Tesorería Nacional a nivel nacional e internacional, sino que también fomentan una cultura organizacional basada en la excelencia, la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, motivan a los colaboradores y fortalecen el compromiso institucional hacia la mejora continua y el servicio público de calidad. • **Participación en concursos:** La Tesorería Nacional ha participado activamente en concursos y certámenes, obteniendo reconocimientos por su gestión eficiente y transparente. • **Premios recibidos:** En 2023, la Tesorería Nacional fue reconocida durante la XV Semana de la Calidad organizada por el Ministerio de la	

Documento Externo
SGC-MAP

	Administración Pública (MAP) y recibió el **"Reconocimiento a Compras Públicas Verdes"** del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP). • **Certificaciones de calidad:** La Tesorería se encuentra en proceso de obtener las certificaciones del sistema de gestión de calidad, que reflejan su compromiso con la excelencia y la mejora continua. **Evidencias:** **9.1.7.1 Certificados y premios**	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	• **Gestión eficiente del presupuesto:** La Tesorería Nacional ha demostrado una gestión eficiente y transparente de su presupuesto, cumpliendo con los objetivos financieros establecidos. • **Control de gastos:** Ha mantenido un estricto control de los gastos, asegurando que los recursos sean utilizados de manera efectiva y dentro de los límites presupuestarios.	

Documento Externo
SGC-MAP

	• **Recaudación efectiva:** La recaudación de ingresos a través de sistemas como el SIRITE ha sido eficiente, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los objetivos financieros. **Evidencias:** **Informes financieros**	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	• **Logros significativos en costo-efectividad:** La Tesorería Nacional ha logrado importantes avances en términos de costo-efectividad, optimizando recursos y mejorando el impacto de sus operaciones. • **Resultados de impacto positivo:** Las iniciativas y reformas implementadas han tenido un impacto positivo en la eficiencia y efectividad de la gestión financiera del Estado, generando ahorros y mejorando los servicios. **Evidencias:** **9.1.9.1 Análisis de costo-efectividad.** **9.1.9.2 Resultados de impacto**	

Documento Externo
SGC-MAP

<u>NOTA</u>: Estos son ejemplos que aparecen en el "Modelo CAF", son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP